

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

## Tabla de Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. GLOSARIO .....	2
3. CONDICIONES GENERALES .....	2
4. DESARROLLO .....	3
4.1 Principios fundamentales para un relacionamiento responsable.....	3
4.2 Elementos de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés que deben considerarse en el proceso de Gobierno Corporativo de Ecopetrol .....	4
4.2.1 Identificación de grupos de interés.....	4
4.2.2 Identificación de temas transversales .....	5
4.2.3 Definición de responsables del relacionamiento y la gestión .....	6
4.3 Elementos de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés que deben considerarse en el proceso de Planeación Estratégica de Ecopetrol .....	7
4.3.1 Consulta de expectativas de grupos de interés.....	8
4.3.2 Definición del modelo de Responsabilidad Empresarial.....	8
4.4 Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés .....	9
4.4.1 Definición del esquema y planes de relacionamiento con grupos de interés .....	9
4.4.2 Diálogo con grupos de interés .....	10
4.5 Elementos de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés que deben considerarse en el proceso de Verificación de Ecopetrol .....	10
4.5.1 Verificación a través de indicadores de gestión internos .....	10
4.5.2 Verificación a través de indicadores externos .....	11
4.6 Mapa de grupos de interés.....	12

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para que las áreas de Ecopetrol gestionen responsablemente sus relaciones con los grupos de interés, a partir del reconocimiento de sus expectativas y de la adopción de prácticas y comportamientos que busquen el beneficio mutuo.

Esto con el propósito de apalancar el logro de los objetivos empresariales, contribuir al desarrollo sostenible del entorno, fomentar el respeto a los Derechos Humanos y asegurar la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

## 2. GLOSARIO

**Diálogo:** es el intercambio comunicativo entre la empresa y los grupos de interés. Este diálogo debe ser atento, explícito, múltiple, abierto y orientado a la resolución de los conflictos que naturalmente aparecen en las relaciones sociales.

**Grupo de Interés:** cualquier individuo o grupo (interno o externo a la organización) que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la empresa.

**Relacionamiento:** interacción de la empresa (como un todo, alguna de sus dependencias o sus representantes) con los diferentes grupos de interés. Con el objeto de hacer viable una relación confiable, sostenible, respetuosa y de mutuo beneficio, este relacionamiento debe ser deliberado y propositivo.

**Sostenibilidad:** enfoque de negocios orientado a generar valor a largo plazo a los accionistas y demás grupos de interés, a través del aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

**Sub grupos de interés:** agrupaciones o partes en las cuales puede dividirse un grupo de interés, las cuales se determinan de acuerdo con la identificación de atributos o características similares.

## 3. CONDICIONES GENERALES

Para Ecopetrol, la Responsabilidad Empresarial se entiende como "la responsabilidad de la organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus grupos de interés.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.



	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones<sup>1</sup>.

De acuerdo con la anterior definición, a continuación se presentan los principios y lineamientos que deben ser aplicados por las diferentes áreas de Ecopetrol con el fin de llevar a la práctica la Responsabilidad Empresarial y asegurar una gestión responsable de la empresa con sus grupos de interés.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Principios fundamentales para un relacionamiento responsable

Con el fin de asegurar una gestión responsable y sostenible, el relacionamiento de Ecopetrol con sus grupos de intereses debe orientarse de acuerdo con los siguientes principios:

- **Rendición de cuentas:** Ecopetrol debe rendir cuentas y responder por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- **Transparencia:** Ecopetrol debe ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Debe revelar de forma clara, precisa y completa, la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.
- **Comportamiento ético:** Ecopetrol debe tener un comportamiento ético, basado en sus valores corporativos (honestidad, integridad y respeto) y demostrar su compromiso contra la corrupción, el fraude, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- **Respeto a los intereses de los grupos de interés:** Ecopetrol debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus grupos de interés. Esto implica: identificar los grupos de interés; reconocer y mostrar el debido respeto por sus intereses y por sus derechos legales, y responder a las inquietudes que manifiesten.
- **Respeto al principio de la legalidad y a la normativa internacional de comportamiento:** Ecopetrol debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables y respetar la normativa internacional de comportamiento, incluyendo los diez principios de Naciones Unidas.
- **Respeto a los Derechos Humanos:** Ecopetrol debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. La Directriz de Derechos Humanos establece los lineamientos que orientan y regulan la gestión de Ecopetrol en lo que a Derechos Humanos se refiere.

Estos principios tienen un foco hacia la acción, lo que implica su aplicación de manera transversal en la gestión de Ecopetrol y en el relacionamiento con los grupos de interés. Todas las áreas de la organización deben orientar la gestión de sus relaciones con los grupos de interés de acuerdo con estos principios. Así mismo, los funcionarios de dichas áreas, responsables del relacionamiento con grupos de

<sup>1</sup> Definición tomada de la Norma ISO 26000, v. 2010.

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

interés, deben asegurar que sus comportamientos están alineados de acuerdo con lo establecido en las "Guías para la Gestión de las Relaciones de Ecopetrol con Grupos de Interés".

#### **4.2 Elementos de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés que deben considerarse en el proceso de Gobierno Corporativo de Ecopetrol**

En el proceso de Gobierno Corporativo se debe asegurar la identificación y definición de los grupos de interés de Ecopetrol; la identificación de las temáticas transversales que son clave para una gestión adecuada de las relaciones con dichos grupos, y la definición de las áreas responsables de la gestión del relacionamiento de cada grupo de interés y de los temas transversales. Los lineamientos que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de estas actividades se presentan a continuación.

##### **4.2.1 Identificación de grupos de interés**


De manera general, los grupos de interés son individuos o grupos que afectan o se ven afectados por una organización y sus actividades. Estos grupos pueden modificarse debido a cambios en el negocio o a cambios en el contexto donde se realiza la actividad empresarial. En el proceso de identificación de grupos de interés, se sugiere tener en cuenta los siguientes criterios<sup>2</sup>:

- **Responsabilidad:** personas o grupos de personas con las que Ecopetrol tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- **Influencia:** personas o grupos de personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de Ecopetrol para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Incluye personas con influencia informal o con poder de decisión formal.
- **Cercanía:** personas o grupos de personas con las cuales interactúa Ecopetrol, incluyendo grupos internos, grupos que la organización depende en sus operaciones cotidianas y aquellos que viven cerca de nuestros proyectos u operación.
- **Dependencia:** personas o grupos de personas que más dependen de Ecopetrol, cuya seguridad, sustento, salud o bienestar depende en gran medida de su relación con la empresa.

De acuerdo con lo anterior, Ecopetrol identifica siete (7) grupos de interés, los cuales deben ser reconocidos por todas las áreas de la organización. La Unidad de Responsabilidad Empresarial es responsable de mantener un listado actualizado de los grupos de interés de Ecopetrol, el cual se presenta a continuación.

- **Accionistas e inversionistas:** organizaciones o personas que son propietarias, actuales o potenciales, de acciones de Ecopetrol.

<sup>2</sup> Estas dimensiones son tomadas de la metodología definida por Accountability, en el manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés. "De las palabras a la acción: el compromiso con los stakeholders". Accountability, Enero de 2006. En el "Instructivo para la priorización de grupos / subgrupos de interés, GRG-I-008" se presenta información adicional para orientar el proceso de identificación de grupos / subgrupos de interés

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>


- **Empleados, jubilados y sus beneficiarios:** personas que tienen un vínculo laboral con Ecopetrol y son remuneradas a través del pago de un salario y organizaciones sindicales que los representan (**empleados**); personas retiradas del trabajo con reconocimiento de pensión y cuya última vinculación laboral fue Ecopetrol S.A. (**jubilados**), y familiares inscritos de empleados y jubilados (**beneficiarios**).
- **Contratistas y sus empleados:** personas naturales o jurídicas que tienen un contrato de suministro de bienes o servicios a Ecopetrol (**contratistas**) y personas naturales que tienen relación laboral con los contratistas y que prestan sus servicios de manera principal dentro de las instalaciones de Ecopetrol (**empleados de contratistas**).
- **Clientes:** personas, naturales o jurídicas, que adquieren productos de Ecopetrol.
- **Socios Upstream:** personas jurídicas que participan con Ecopetrol en negocios y/o proyectos conjuntos, con el propósito de generar valor para el logro de un objeto común, regulados a través de acuerdos formales y cuya participación se realiza a través de aportes de las partes.
- **Sociedad y Comunidad:** población cuya formación de vínculos se establece mediante referentes común más o menos compartidos, como la historia, la cultura o la religión, por lo cual su ámbito territorial puede tener alcance regional o nacional. Implica reconocer la existencia de un sujeto colectivo, "un nosotros", respecto del cual se predica un sentido de pertenencia (**sociedad**). Población localizada en el ámbito local (**comunidad**).
- **Estado:** instituciones del Estado, en sus diferentes ramas del poder público, que tienen relación con Ecopetrol.

#### 4.2.2 Identificación de temas transversales

Con el fin de contribuir a una gestión sostenible y responsable, el relacionamiento con grupos de interés debe considerar la existencia de temas transversales altamente valorados por los grupos de interés. Estos temas son claves en términos de reputación y confianza y deben expresarse en la gestión diaria de la empresa (Ver Tabla 1). Esto supone asegurar que para cada tema se cuenta con los siguientes elementos:

- Definición del alcance o propósito de Ecopetrol frente a cada uno de los temas transversales identificados.
- Adopción de prácticas que aseguren su incorporación en las actividades cotidianas de la empresa.
- Capacidades y conocimientos específicos en las dependencias de Ecopetrol que aseguren una adecuada gestión.
- Espacios y mecanismos de comunicación a través de los cuales la empresa pueda informar oportuna y correctamente a sus grupos de interés sobre su gestión en dichos temas.
- Un área dentro de la organización, responsable del gobierno de cada temática.



	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

**Tabla 1**  
**Temas transversales**

Tema Transversal	Propósito / Alcance
Gobierno corporativo	Asegurar un sistema adecuado para dirigir, manejar y controlar la empresa mediante el buen funcionamiento de sus órganos de gobierno, creando un ambiente de transparencia para generar confianza a los grupos de interés.
Derechos humanos	Asegurar la coherencia en la gestión y toma de decisiones empresariales frente a nuestro compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos, actuando con la debida diligencia para prevenir y mitigar los impactos adversos que pudieran derivarse y contribuir a la generación de condiciones aptas para el ejercicio de los mismos.
Participación ciudadana	Asegurar la disponibilidad de mecanismos para que los grupos de interés puedan comunicar sus expectativas, inconformidades o necesidades, y asegurar respuestas oportunas y de calidad a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).
Ética y transparencia	Forjar en los trabajadores, contratistas y demás grupos de interés de Ecopetrol un perfil de ciudadano ético, que proyecte siempre un comportamiento de transparencia en su gestión.
Medio ambiente	Preservar el medio ambiente con un enfoque preventivo ante los desafíos ambientales mundiales (Eco eficiencia, Biodiversidad, Cambio climático) y asegurar el cumplimiento normativo legal ambiental.
Salud Ocupacional y Seguridad Industrial	Mantener y promover la salud de los trabajadores y su capacidad de trabajo; mejorar el ambiente de trabajo, incluyendo salud y seguridad; mantener y promover el de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, y prevenir lesiones y enfermedades por condiciones de trabajo.
Prácticas Laborales	Generar valor a la organización mediante prácticas laborales que contribuyan tanto al progreso profesional y personal de los trabajadores, como avance al desarrollo sostenible de la compañía.

#### **4.2.3 Definición de responsables del relacionamiento y la gestión**

La Unidad de Responsabilidad Empresarial (URE) es responsable de la planeación y verificación de los resultados de la estrategia corporativa de relacionamiento con grupos de interés.

Por su parte, el relacionamiento con cada grupo de interés está a cargo de todas y cada una de las diferentes áreas de la organización y debe realizarse de acuerdo con los elementos definidos en esta directriz.

Para cada grupo de interés, se define un área responsable de liderar la implementación de esta estrategia (Ver Tabla 2). Así mismo, se define un área responsable de la gestión de cada tema transversal, (Ver Tabla 3).



	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

**Tabla 2**  
**Áreas Responsables de la Gestión de Relacionamiento con cada grupo de interés**

Grupo de Interés	Área Responsable
Accionistas e inversionistas	Vicepresidencia Corporativa Financiera (VIF)
Estado	Secretaría General (SEG) - Vicepresidencia Corporativa de Estrategia y Crecimiento (VEC) Vicepresidencia de HSE y Sostenibilidad Operativa (VHS)
Socios Upstream	Vicepresidencia de Exploración y Desarrollo (VED)
Empleados, jubilados y sus beneficiarios	Vicepresidencia de Talento Humano (VTH)
Contratistas y sus empleados	Dirección Estratégica de Abastecimiento (DEA)
Sociedad y comunidad	Vicepresidencia de HSE y Sostenibilidad Operativa (VHS)
Clientes	Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo (VCM)

**Tabla 3**  
**Áreas Responsables de la gestión de temas transversales**

Tema Transversal	Área Responsable
Gobierno corporativo	Secretaría General (SEG)
Derechos humanos	
Participación ciudadana	
Ética y transparencia	
Medio ambiente	Vicepresidencia de HSE y Sostenibilidad Operativa (VHS)
Salud Ocupacional y Seguridad Industrial	Vicepresidencia de Talento Humano (VTH)
Prácticas Laborales	

La información correspondiente a la definición de áreas responsables de la gestión de relacionamiento con grupos de interés y temas transversales debe consignarse en la **"Matriz de designación de áreas responsables de la gestión del relacionamiento con grupos de interés y de temas transversales, GRG-V-001"**.

#### **4.3 Elementos de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés que deben considerarse en el proceso de Planeación Estratégica de Ecopetrol**

En el proceso de Planeación Estratégica de Ecopetrol se debe asegurar la realización de consultas sistemáticas de expectativas a los grupos de interés, con el fin de que éstas sean consideradas en la definición de la promesa de valor establecida por Ecopetrol con cada uno de los grupos y en los objetivos que respaldan su cumplimiento. Así mismo, se debe asegurar la definición de los documentos normativos y estándares de gestión y control requeridos para la adecuada implementación del

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

relacionamiento con grupos de interés. Los lineamientos que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de estas actividades se presentan a continuación.

#### 4.3.1 Consulta de expectativas de grupos de interés

Ecopetrol debe consultar periódicamente las expectativas de sus grupos de interés y tomarlas en consideración en la definición e implementación de su estrategia de responsabilidad empresarial y relacionamiento con grupos de interés. Para ello, se pueden utilizar los siguientes instrumentos:

- **Consulta directa liderada por la Unidad de Responsabilidad Empresarial (URE):** se debe realizar por lo menos una (1) vez cada tres (3) años. Debe combinar la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información. Debe tener un alcance amplio en términos de temática, representatividad y cobertura geográfica.
- **Interacción directa liderada por las diferentes áreas de la empresa:** en el desarrollo de sus funciones, las áreas de la empresa consultan o interactúan frecuentemente con los grupos de interés a través de diferentes espacios y mecanismos (estudios, encuestas, mediciones, espacios de diálogo). A través de esta interacción se puede estar al tanto de las expectativas de los grupos de interés.
- **Análisis de solicitudes:** el análisis de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) de los grupos de interés es una fuente fundamental de información sobre sus expectativas. Los informes asociados al análisis de PQRS elaborados por la Oficina de Participación Ciudadana (OPC) de la Unidad de Responsabilidad Empresarial (URE), son un importante insumo para que las diferentes áreas de la empresa complementen el ejercicio de identificación de expectativas.

Las expectativas identificadas a través de los anteriores instrumentos deben ser posteriormente analizadas con las áreas responsables de la gestión del relacionamiento con cada grupo de interés. Esto con el fin de establecer los temas de mutuo beneficio que generen valor a Ecopetrol y a sus grupos de interés e incorporarlos a la gestión empresarial, a través de la definición del modelo de Responsabilidad Empresarial de Ecopetrol.


#### 4.3.2 Definición del modelo de Responsabilidad Empresarial

El modelo de Responsabilidad Empresarial se compone de cuatro elementos fundamentales que se definen a continuación.

- **Promesa de valor (compromiso):** afirmación o enunciado que recoge los elementos fundamentales de la oferta de valor de la empresa hacia a un determinado grupo de interés, en el marco del ejercicio de la Responsabilidad Empresarial. Se construye teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés y las posibilidades e intereses estratégicos de la empresa.
- **Objetivo de relacionamiento:** es un enunciado claro y preciso de los logros y propósitos a los que se espera llegar para cumplir con la promesa de valor establecida para cada grupo de interés.





	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

- **Iniciativa:** es el conjunto de acciones que deben ser desarrolladas por las diferentes áreas de Ecopetrol para asegurar el cumplimiento de los objetivos y de la promesa de valor definida para cada grupo de interés.
- **Indicadores:** son medidas verificables de cambio o resultado que permiten hacer seguimiento al logro de los objetivos y promesa de valor establecidos para cada grupo de interés.

Los resultados de la consulta de expectativas son la base para realizar la revisión o actualización de la promesa de valor y objetivos de relacionamiento establecidos con cada grupo de interés (por lo menos una vez cada tres años) y las iniciativas e indicadores del Modelo (por lo menos una vez cada año).

Este proceso requiere de la participación activa de las diferentes áreas de la empresa. Los requisitos y alcance de dicha participación son definidos por la Unidad de Responsabilidad Empresarial.

#### **4.4 Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés**

En el proceso de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés se debe asegurar la definición de Esquemas y Planes de Relacionamiento que partan del conocimiento profundo y detallado de cada grupo de interés y consideren sus características específicas. Así mismo, se debe asegurar la generación de espacios de diálogo y mecanismos de comunicación que acerquen la organización a los grupos de interés. Los lineamientos que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de estas actividades se presentan a continuación.

##### **4.4.1 Definición del esquema y planes de relacionamiento con grupos de interés**

El modelo de Responsabilidad Empresarial es un planteamiento de nivel estratégico que se complementa con la definición de esquemas y planes de relacionamiento específicos para cada grupo de interés.

El "*Esquema de relacionamiento con grupos de interés*" es una herramienta de análisis que se utiliza para identificar y caracterizar los diferentes subgrupos que conforman un determinado grupo de interés y, tomando en consideración sus características particulares, establecer el enfoque e iniciativas de relacionamiento más adecuados.

Posteriormente, estas iniciativas deben detallarse o desagregarse en planes de relacionamiento en los que se precisen las acciones puntuales que deben realizarse en un período de tiempo determinado (un año) para asegurar un adecuado relacionamiento.

Todas las áreas de la empresa que implementan la estrategia de relacionamiento deben contar con un Esquema y Plan de Relacionamiento para cada grupo / subgrupo de interés. Los esquemas y planes de relacionamiento deben elaborarse de acuerdo con lo establecido en el "**Instructivo para la definición del esquema y planes de relacionamiento con grupos / subgrupos de interés en Ecopetrol, GRG-I-007**".

En el proceso de elaboración del esquema y planes de relacionamiento con grupos / subgrupos de interés, es importante considerar los siguientes aspectos:

- Las expectativas de los grupos de interés frente al relacionamiento con Ecopetrol.

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

- El contexto o entorno específico (social, político, económico) en el que se desarrolla la relación de Ecopetrol con cada grupo / subgrupo de interés.
- Las lecciones aprendidas por las diferentes áreas de la organización en procesos previos de relacionamiento con los grupos / subgrupos de interés.

La elaboración, ejecución y seguimiento de los Planes de Relacionamiento está a cargo de cada una de las áreas de la empresa responsables de la gestión del relacionamiento con grupos de interés. Cada una de las áreas responsables de la gestión del relacionamiento con grupos de interés deberá reportar periódicamente el cumplimiento de los Planes de Relacionamiento a la Unidad de Responsabilidad Empresarial. Los esquemas y planes de relacionamiento deben cargarse a la herramienta corporativa "Sales Force", la cual se utilizará como herramienta de formalización y seguimiento al cumplimiento de dichos planes.

#### **4.4.2 Diálogo con grupos de interés**

Con el fin de asegurar un adecuado ejercicio de la Responsabilidad Empresarial, se debe garantizar la existencia de canales de comunicación que contribuyan a mantener y mejorar la relación con nuestros grupos de interés.

Esto supone establecer mecanismos de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por los grupos de interés a Ecopetrol, que garanticen su participación y acceso a la información. Las PQRS de los diferentes grupos de interés deben gestionarse y analizarse, asegurando una respuesta oportuna y de calidad, de acuerdo con lo establecido en el "**Procedimiento para la gestión de peticiones, consultas, quejas, denuncias y reclamos, GRG-P-007**".

De igual forma, se debe contar con escenarios de participación que permitan: informar a los Grupos de Interés sobre las actividades desarrolladas por Ecopetrol; identificar oportunidades de mejora en los procesos de la organización; construir alternativas de solución frente a situaciones de insatisfacción, y encontrar sinergias entre las distintas áreas de la empresa y los Grupos de Interés que apalanquen los focos de desarrollo local o regional. El "**Procedimiento de gestión de escenarios de participación, GRG-P-008**", define las pautas que deben tenerse en cuenta para la realización de escenarios de participación, tales como: Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, Mesas de Diálogo, Brigadas Regionales, Conversatorios, entre otros.

#### **4.5 Elementos de Gestión del Relacionamiento con Grupos de Interés que deben considerarse en el proceso de Verificación de Ecopetrol**

El proceso de Verificación de Ecopetrol permite monitorear el avance en el cumplimiento de las promesas de valor; comunicar los principales logros e impactos; conocer las opiniones de los grupos de interés frente a temas clave, y obtener insumos que permitan el mejoramiento continuo. Los lineamientos que deben tenerse en cuenta para evaluar el progreso y cumplimiento de la estrategia empresarial desde la perspectiva de relacionamiento con grupos de interés y Responsabilidad Empresarial se presentan a continuación.

##### **4.5.1 Verificación a través de indicadores de gestión internos**

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

La verificación interna busca establecer el grado de cumplimiento (gestión planeada / gestión realizada) en la implementación de la estrategia de relacionamiento con grupos de interés y Responsabilidad Empresarial. Así mismo, identificar oportunidades de mejora a los procesos de la organización, originadas en el análisis detallado de sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Para ello, se utilizan las siguientes herramientas.

- **Indicador "Nivel de cumplimiento de compromisos RSE":** la URE debe calcular mensualmente este indicador, para lo cual utiliza la información reportada por las diferentes áreas de la empresa que tienen a su cargo indicadores del modelo de Responsabilidad Empresarial. El nivel de cumplimiento de compromisos RSE da cuenta del grado de cumplimiento de la promesa de valor y objetivos definidos para cada grupo de interés.
- **Indicador de "Cumplimiento de planes de relacionamiento con grupos de interés":** la URE debe calcular periódicamente este indicador a partir de la información reportada por las diferentes áreas de la empresa que tienen a su cargo la implementación de "planes de relacionamiento" con grupos de interés. El indicador da cuenta del grado de cumplimiento de las diferentes actividades contenidas en dichos planes.
- **Indicador de "Cumplimiento de compromisos adquiridos con grupos de interés":** la URE, a través de las Oficinas de Participación Ciudadana (OPC), debe generar un reporte del cumplimiento de los compromisos que se adquieren con los grupos de interés en los distintos escenarios de participación y relacionamiento. En el "**Procedimiento para la gestión de compromisos, GRG-P-007**" se establecen las pautas para asegurar la gestión adecuada y oportuna de compromisos.
- **Informes de monitoreo de grupos de interés:** a través del análisis de PQRS la URE, a través de las Oficinas de Participación Ciudadana (OPC), debe generar informes periódicos de monitoreo de grupos de interés. Estos informes identifican las temáticas más relevantes que afectan el relacionamiento, analizan sus causas y promueven la identificación de oportunidades de mejoramiento en los procesos de la organización vinculados con dichas temáticas. En el "**Procedimiento de monitoreo y mejora del relacionamiento con grupos de interés**" se establecen los lineamientos para facilitar la identificación de estos procesos y establecer los planes de mejora correspondientes.
- **Revisión por parte de la alta dirección:** periódicamente la URE debe asegurar la presentación ante el Comité Directivo y/o el Comité de Gestión, un informe general de resultados en materia de Responsabilidad Empresarial y relacionamiento con grupos de interés. El informe debe incluir un reporte del nivel de cumplimiento de los compromisos RSE, un análisis de la oportunidad y calidad en la respuesta a requerimientos de los grupos de interés y una síntesis de los principales hallazgos de los informes de monitoreo.

#### 4.5.2 Verificación a través de indicadores externos

La verificación externa busca establecer el grado de cumplimiento de la estrategia de Responsabilidad Empresarial y relacionamiento con grupos de interés, teniendo en cuenta dos aspectos: i) la satisfacción de los grupos de interés frente al relacionamiento con Ecopetrol, ii) la alineación o coherencia de Ecopetrol frente a estándares internacionales en materia de Responsabilidad Empresarial y relacionamiento con grupos de interés. Para ello, se utilizan las siguientes herramientas.

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

- **Reporte integrado de gestión sostenible:** la URE debe liderar la elaboración del reporte integrado de gestión sostenible de Ecopetrol. El reporte da cuenta de la gestión de la empresa frente a cada grupo de interés y de su desempeño en términos económicos, sociales y ambientales. Este reporte debe realizarse de acuerdo con los más altos estándares en materia de responsabilidad social empresarial (GRI, AA1000, entre otros).
- **Indicador de "Satisfacción de los grupos de interés frente al relacionamiento con Ecopetrol":** la URE debe calcular anualmente este indicador, para lo cual utiliza encuestas, entrevistas y otros mecanismos de recolección primaria de información, aplicados a los grupos de interés. El indicador mide la percepción general de la satisfacción de los grupos de interés frente al relacionamiento con Ecopetrol.

#### 4.6 Mapa de grupos de interés

El Mapa de Grupos de Interés de Ecopetrol con sus respectivas promesas de valor y objetivos de relacionamiento se presenta a continuación:

Grupo de Interés	PROMESA DE VALOR	OBJETIVOS DE RELACIONAMIENTO
<b>Accionistas e inversionistas</b>	Promover una inversión segura, rentable y transparente a través de una adecuada gestión del negocio y su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar valor para los accionistas.</li> <li>• Promover una administración con principios de ética y transparencia.</li> <li>• Fortalecer relaciones con accionistas e inversionistas.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Ser la mejor opción de suministro a los clientes de nuestros productos y servicios, con criterios de oportunidad, calidad y cantidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar un suministro al cliente con criterios de oportunidad, calidad y cantidad.</li> <li>• Alcanzar niveles de excelencia en la atención a nuestros clientes.</li> </ul>
<b>Contratistas y sus empleados</b>	Transparencia, reglas claras y una relación de beneficio mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar prácticas éticas y transparentes en la cadena de abastecimiento.</li> <li>• Asegurar reglas claras en los procesos de contratación.</li> <li>• Generar valor compartido a través de la identificación de oportunidades en la cadena de abastecimiento.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de altos estándares de desempeño.</li> <li>• Desarrollar proveedores sostenibles en términos de productividad, competitividad, cultura y gestión empresarial.</li> </ul>

	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS</b> <b>UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO</b> <b>GRG-D-002</b>	<b>Elaborado</b> <b>22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

<b>Empleados, jubilados y sus beneficiarios</b>	<p>Ser el mejor lugar para trabajar, generador de valor compartido, en un marco de confianza, transparencia y productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a la calidad de vida de los empleados y sus beneficiarios.</li> <li>• Desarrollar el crecimiento integral de los empleados en la organización.</li> <li>• Promover un ambiente laboral sano, limpio y seguro.</li> <li>• Actuar en un marco de respeto al derecho de asociación y libertad sindical.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de las obligaciones y la adecuada atención a los empleados, jubilados y sus beneficiarios.</li> <li>• Promover una cultura basada en ética y transparencia.</li> </ul>
<b>Estado</b>	<p>Contribuir a la construcción de un Estado Social de Derecho mediante el cumplimiento de nuestras obligaciones y el apoyo al fortalecimiento institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el cumplimiento de las obligaciones con el Estado.</li> <li>• Generar sinergias con las entidades del orden nacional, regional y local que aporten al cumplimiento de los objetivos empresariales y al desarrollo sostenible del país.</li> <li>• Apoyar el fortalecimiento de entidades del Estado para que gestionen adecuadamente sus obligaciones.</li> </ul>
<b>Socios</b>	<p>Asegurar negocios conjuntos sostenibles dentro de un marco de relaciones transparentes, confiables, eficientes y de mutuo beneficio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir y mantener reglas claras.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de la promesa de valor del negocio conjunto.</li> <li>• Contribuir conjuntamente a la sostenibilidad del negocio, al desarrollo del entorno y a un adecuado relacionamiento con sus grupos de interés.</li> </ul>
<b>Sociedad y Comunidad</b>	<p>Participar en el desarrollo sostenible del país, en un marco de corresponsabilidad y respeto de los derechos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar todas las actividades con responsabilidad social y ambiental.</li> <li>• Impulsar procesos colectivos de desarrollo regional.</li> <li>• Fortalecer relaciones de corresponsabilidad fundadas en el diálogo y la participación.</li> <li>• Actuar en un marco de respeto y promoción de los DD. HH.</li> </ul>


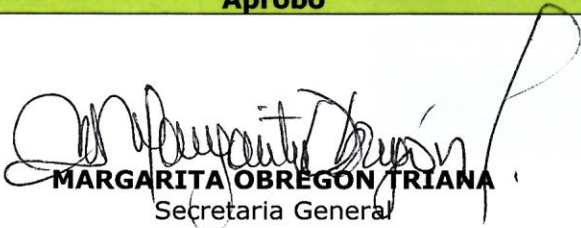
	<b>DIRECTRIZ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS UNIDAD DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL</b>		
	<b>CODIGO GRG-D-002</b>	<b>Elaborado 22/08/2014</b>	<b>Versión: 2</b>

### CONTROL DE VERSIONES

Documento Anterior			
Versión	Fecha	Antiguo Código y Título	Cambios
3	28/01/2013	ECP-URS-D-002	Se ajustó el documento a formato Directriz. Se precisaron los principios de relacionamiento con grupos de interés a la luz de ISO 26000. Se estructuraron los componentes del modelo de relacionamiento con grupos de interés a la luz de un ciclo PHVA. Se ajustaron los compromisos y objetivos a partir de los resultados de la consulta de expectativas 2012.
Documento Nuevo			
Versión	Fecha	Código y Título	Cambios
1	30/07/2013	GRG-D-002	Elaboración del documento con nueva codificación, con el fin de formalizar su vinculación con el proceso de Gestión de Relacionamiento con Grupos de Interés.
2	22/08/2014	GRG-D-002	Se ajustó la estructura del documento para reflejar más adecuadamente lo establecido en el diseño final del proceso de "Gestión de Relacionamiento con Grupos de Interés" y se incluyeron los ajustes definidos en las acciones de tratamiento de la matriz integral de riesgos y controles del proceso.

**Para mayor información sobre este documento dirigirse a quien lo elaboró, en nombre de la dependencia responsable:**

Elaboró: Andrés González Rey  
 Teléfono: 2344000 Ext. 50471      Buzón: [andres.gonzalezre@ecopetrol.com.co](mailto:andres.gonzalezre@ecopetrol.com.co)  
 Dependencia: Unidad de Responsabilidad Empresarial

Revisó	Aprobó
 <b>MARCELA FAJARDO ADARRAGA</b> Jefe de la Unidad de Responsabilidad Empresarial	 <b>MARGARITA OBREGON TRIANA</b> Secretaria General