



# PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO DE TERCEROS

Febrero 2026



**CHILCO NET**

## INTRODUCCION

Los Terceros del Grupo **GASPAÍS**, compuesto por **CHILCO DISTRIBUIDORA**, **REDNOVA** y **SURGAS**, y la empresa **CHILCONET** son aliados estratégicos en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, desarrollados bajo enfoques sostenibles y con impacto positivo en la sociedad. Las empresas promueven relaciones éticas con sus terceros, basadas en transparencia, objetividad y respeto, y establece este Protocolo como guía sobre los estándares de comportamiento esperados y las mejores prácticas. El cumplimiento del Protocolo fortalece la confianza y fomenta buenas prácticas, siendo responsabilidad de los terceros actuar con integridad, sin ceder a incentivos, presiones u órdenes contrarias. Las empresas garantizan el derecho y el deber de reportar irregularidades mediante su Línea de Denuncias, asegurando confidencialidad, anonimato y ausencia de represalias, en coherencia con su cultura ética y de respeto por las personas.

## ALCANCE DEL PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON TERCEROS

El presente Protocolo establece los principios, lineamientos y condiciones aplicables a todas las relaciones del GRUPO GAS PAÍS Y CHILCONET con terceros, entendidos estos como proveedores, contratistas, subcontratistas, aliados estratégicos, intermediarios y cualquier persona natural o jurídica que participe, directa o indirectamente, en los procesos de negociación, contratación, ejecución y terminación de bienes y/o servicios suministrados a las empresas.

## VALORES CORPORATIVOS:

Para las empresas los valores representan los principios que orientan la forma de trabajar y relacionarnos. Son la base sobre la que se toman decisiones, se construye confianza y se actúa de manera coherente para alcanzar los objetivos propuestos.

### ✓ TRANSPARENCIA

Nuestra Confianza: Construimos credibilidad a través de la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos. Actuamos con honestidad, comunicamos la verdad y asumimos la responsabilidad por cada una de nuestras decisiones y acciones.

### ✓ CUIDADO

Nuestra Prioridad: La seguridad de las personas y el respeto por el medio ambiente son el eje de cada operación. Actuamos con responsabilidad, previniendo riesgos y protegiendo la vida, la salud y el entorno. El cuidado no es negociable.

### ✓ RESPETO

Nuestra Base: Reconocemos el valor de cada persona y de cada actor en nuestro ecosistema. Promovemos relaciones basadas en la dignidad, la equidad y la consideración mutua, fomentando entornos seguros y libres de discriminación.

## ✓ INNOVACIÓN

Para evolucionar y trascender: Impulsamos el cambio y la mejora continua. Nos desafiamos a pensar diferente, a adoptar nuevas soluciones y a transformar nuestros procesos para generar valor sostenible y construir el futuro.

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN ESPECÍFICA DE LAS PARTES

El compromiso con un marco de control y gestión de riesgos en la contratación de bienes y servicios se regirá por los siguientes principios operativos:

- a) Las relaciones con los Terceros se desarrollarán bajo criterios de legalidad, debida diligencia y control, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable y de las políticas internas la empresa contratante.
- b) Los Terceros deberán cumplir con los requisitos mínimos de integridad, incluyendo el respeto por los Derechos Humanos, prácticas laborales legales, protección del medio ambiente y la prohibición expresa de cualquier forma de corrupción, soborno, extorsión o trabajo infantil o forzoso.
- c) La empresa contratante adoptará procedimientos de contratación orientados a la prevención de riesgos, mediante procesos de selección basados en idoneidad, capacidad técnica, calidad, precio y criterios éticos verificables.
- d) Las decisiones de contratación se adoptarán conforme a principios de objetividad, imparcialidad, transparencia y no discriminación, como mecanismos de protección institucional y de confianza en la relación con los Terceros.

## DERECHOS DEL CONTRATISTA

El Grupo GAS PAÍS Y CHILCONET reconoce y respeta los siguientes derechos de los contratistas y demás Terceros:

- Conocer de manera clara y oportuna la información necesaria para elaborar y presentar propuestas comerciales fundamentadas en su conocimiento, experiencia y capacidad técnica
- Recibir un trato respetuoso y digno, conforme a las buenas prácticas comerciales, así como atención oportuna a quejas, reclamos y solicitudes.
- Que se respeten los acuerdos contractuales pactados y las condiciones establecidas.
- Garantía de confidencialidad sobre la información entregada en el marco de la relación contractual.
- Presentar denuncias por posibles infracciones contractuales o éticas, sin temor a represalias.
- Recibir el pago oportuno por los servicios prestados, conforme a las condiciones acordadas y siempre que estos hayan sido ejecutados a satisfacción del área usuaria.
- Ser informado de manera previa y transparente sobre cambios relevantes que impacten la ejecución del contrato.



## **PRINCIPIOS QUE REGULAN LOS DEBERES DEL CONTRATISTA**

Los Terceros de las empresas deberán cumplir los siguientes deberes, los cuales constituyen obligaciones mínimas de conducta ética, legal y operativa durante toda la relación contractual.

### **I. Integridad y lucha contra la corrupción**

Los Terceros deberán actuar con integridad, legalidad y transparencia, absteniéndose de participar en prácticas ilegales o antiéticas y manteniendo negocios justos. No deberán ofrecer, prometer, solicitar o aceptar sobornos, directa o indirectamente, aunque puedan beneficiar a las empresa del contratante o evitarles una pérdida, y queda expresamente prohibida cualquier conducta relacionada con lavado de activos, financiación del terrorismo u otros delitos conexos, sin involucrar en ninguna circunstancia a las empresas contratante.

### **II. Regalos, entretenimiento y hospitalidad**

Los Terceros no deberán ofrecer, aceptar o solicitar regalos, atenciones, entretenimiento u hospitalidades que puedan influir, o aparentar influir, en decisiones comerciales o contractuales, o que puedan ser considerados como un soborno.

### **III. Prácticas comerciales responsables y no competencia**

Los Terceros no podrán subcontratar total o parcialmente los servicios contratados sin autorización previa y por escrito de la empresa para la cual fueron contratados, y en caso de hacerlo deberán supervisar el cumplimiento contractual, legal y ético de sus subcontratistas. Asimismo, no podrán ofrecer, promocionar ni prestar, directa o indirectamente, servicios iguales o similares a los contratados dentro de las áreas, procesos o clientes asignados, ni utilizar la relación contractual, el acceso a información, clientes, procesos, instalaciones, recursos o personal de las empresas del Grupo o Chilconet para fines distintos a los establecidos contractualmente.

Asimismo, los Terceros no están autorizados para actuar, presentarse como agentes comerciales de cualquiera de las empresas el de alguna empresa en sí, deberá aclarar que se trata de un contratista autorizado por la empresa.

### **IV. Respeto por los Derechos Humanos y condiciones laborales**

Los Terceros deberán garantizar un entorno laboral basado en el respeto, la dignidad y la no discriminación, libre de acoso, tratos crueles o degradantes, así como de cualquier forma de esclavitud moderna, trata de personas, explotación infantil, trabajo forzoso o contratación de menores de edad. Además, deberán respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, contratar personal con las competencias técnicas y éticas requeridas, y fomentar la diversidad y la inclusión.

### **V. Seguridad, salud e integridad física y mental psíquica en el trabajo**

Los Terceros deberán proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, cumpliendo la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medio ambiente, adoptando medidas efectivas para prevenir y mitigar riesgos, proteger la integridad física y mental psíquica



de sus trabajadores y garantizar que cuenten con la formación y competencias necesarias para las actividades contratadas. Asimismo, deberán permitir y atender inspecciones, visitas, auditorías y evaluaciones realizadas por funcionarios de la empresa contratante, participar en los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento, y recibir, tramitar y gestionar adecuadamente los reclamos o denuncias de sus trabajadores, especialmente los relacionados con conductas indebidas, acoso o vulneración de derechos, sin perjuicio de los canales dispuestos por la empresa.

Dar cumplimiento a los requisitos legales en Seguridad y Salud en el Trabajo aplicables al alcance del servicio a prestar, así como reportar cualquier incidente laboral al personal responsable de la empresa contratante.

Presentar la información relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a la clasificación establecida en el Manual de Contratistas. Dicha información deberá ser cargada en la plataforma que las empresas dispongan para este fin (OVAL)."

## **VI. INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Cuando el Contratista tenga conocimiento de comportamientos indebidos de trabajadores de alguna de las empresas, o de situaciones que puedan afectar la integridad, dignidad, seguridad o cumplimiento ético y legal, se obliga a informar a las empresas del tan pronto como sea posible, adoptando de manera inmediata las medidas de resguardo que resulten procedentes.

## **VII. ESPACIOS LIBRES DE ACOSO**

Los Terceros reconocen que todas las personas deben ser tratadas con equidad, respeto y dignidad, sin aceptar ninguna forma de acoso, intimidación u hostigamiento, ya sea sexual, laboral, de género o de cualquier otra naturaleza. Se entiende por acoso cualquier conducta no solicitada que resulte ofensiva, humillante o indeseada, y por hostigamiento comportamientos repetidos que afecten la salud, seguridad o bienestar de las personas. Estas conductas pueden generar impactos físicos, mentales y legales, por lo que todos son responsables de su comportamiento y de actuar al presenciarlas. Las empresas esperan que estos principios sean observados por los Terceros y aplicados por cada Contratista con sus trabajadores.

## **VIII. USO DE ALCOHOL, DROGAS Y OTRAS SUSTANCIAS**

En línea con el compromiso de seguridad y salud en el trabajo, los Terceros deberán mantener los espacios libres de alcohol, drogas ilegales y uso indebido de medicamentos u otras sustancias en las dependencias de las empresas o en los lugares donde se desarrollen las labores para las que fueron contratados. El consumo de alcohol está prohibido, salvo autorización expresa para eventos específicos, y el consumo excesivo o evidente se considerará una infracción. Está prohibido conducir bajo los efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, y cualquier desempeño deficiente



derivado de estas conductas podrá ser considerado mala conducta y sancionado contractualmente.

El tercero tiene la obligación de Cumplir estrictamente con la Política de Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas, de las empresas absteniéndose de ingerir, portar o distribuir estas sustancias durante la ejecución de las actividades laborales.

#### **IX. CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Los terceros deberán garantizar el estricto cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables a sus actividades, incluyendo la normatividad vigente, los permisos y autorizaciones ambientales requeridos, así como las directrices establecidas por la organización. Es obligación de los contratistas implementar prácticas operativas que prevengan la contaminación, gestionen adecuadamente los residuos, optimicen el uso de recursos naturales y controlen los impactos asociados a sus operaciones. Asimismo, deberán reportar oportunamente cualquier incidente ambiental, aplicar medidas correctivas inmediatas y participar en los programas de formación y seguimiento establecidos, asegurando el desarrollo de sus actividades bajo criterios de sostenibilidad y protección del entorno.

Será responsabilidad del Contratista asumir los costos asociados al cumplimiento de licencias, permisos u obligaciones ambientales que resulten aplicables, así como instruir adecuadamente a su personal sobre prácticas ambientales responsables durante la ejecución del contrato.

#### **X. USO DE REDES SOCIALES Y VOCERÍAS**

Los Terceros no están autorizados para actuar, pronunciarse o representar a las empresas, en redes sociales ni ante medios de comunicación, cualquiera sea su formato.

Asimismo, queda prohibido realizar grabaciones, registros audiovisuales o capturas de imágenes de las instalaciones, procesos o espacios comunes de las empresas sin autorización expresa.

#### **XI. Uso adecuado de recursos e información**

Los Terceros deberán utilizar de manera responsable los activos, recursos e información de las empresas del Grupo y Chilconet, absteniéndose de emplearlos para fines personales o distintos a los autorizados contractualmente, incluyendo recursos financieros, físicos e intangibles, propiedad intelectual, datos y oportunidades comerciales. Deben garantizar la protección de los activos, datos personales y cualquier información sensible, asegurando que solo se acceda a la información estrictamente necesaria, aplicando medidas técnicas y administrativas adecuadas, y cumpliendo la normativa vigente y las políticas internas de la empresa contratante. Asimismo, deberán evitar cualquier uso indebido, acceso no autorizado o tratamiento irregular de la información, y reportar de inmediato cualquier incidente a través de los canales establecidos.



### **Deberes generales del Contratista**

Sin perjuicio de otras obligaciones contractuales, el Contratista deberá:

- Cumplir con la legislación laboral, de seguridad social, SST, medio ambiente, prevención de delitos, libre competencia y protección al consumidor.
- Respetar al personal de las empresas del Grupo y de Chilconet con un trato digno y profesional.
- Los Terceros deberán garantizar que en su cadena de valor no exista trabajo forzoso ni infantil, y proteger la vida, así como la integridad física y mental de sus trabajadores.
- Garantizar la confidencialidad de la información de las empresas a la que tenga acceso.
- Entregar oportunamente los servicios contratados y responder por su calidad.
- Informar y entregar este Protocolo a sus trabajadores y dependientes.
- Reportar de manera inmediata cualquier accidente, incidente o condición insegura relacionada con la ejecución del contrato.
- Cuidar el medio ambiente y cumplir las disposiciones ambientales aplicables.
- Denunciar cualquier hecho contrario a los principios corporativos a través de los canales dispuestos.
- Se cuenta con matriz de riesgos en proceso de elaboración, identifica las amenazas mas no se evidencia evaluación del riesgo para la seguridad de la información y en especial para los titulares.

Se recuerda a todos los contratistas, proveedores y demás terceros que, previo al inicio de cualquier actividad o relación contractual, deberán consultar el Manual de Contratistas, con el fin de verificar y cumplir los requisitos específicos que les resulten aplicables.

### **Canales de denuncia**

El Grupo y Chilconet pone a disposición de colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y terceros, canales confidenciales y seguros para reportar conductas contrarias a la ética, a la ley o a este Protocolo.

#### **Canal web:**

[Línea de Denuncias - Chilco](#)

#### **Correo electrónico:**

- [linea.etica@gaspais.com.co](mailto:linea.etica@gaspais.com.co) (administrado por el Oficial de Cumplimiento)

#### **Canal presencial:**

Las siguientes áreas deberán mantener confidencialidad y reportar al Oficial de Cumplimiento:

- Oficial de Cumplimiento
- Auditor Interno
- Controller
- Gerente de Gestión Humana

**Importante:** estos canales son exclusivos para temas de cumplimiento ético y legal. Las PQRS se gestionarán a través de los canales habilitados en la página web institucional.



## **PRINCIPIOS Y COMPROMISOS EN LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

### **Selección y contratación**

Cuando se requiera vincular a un Contratista, proveedor o cualquier otro Tercero, el área correspondiente, en coordinación con el área de Compras, definirá los requisitos técnicos, comerciales, financieros y éticos, conforme a criterios objetivos de selección. En los casos que aplique, se requerirá la autorización del Comité Ejecutivo.

Una vez seleccionado y registrado el Tercero, y verificadas las condiciones de la contratación, se formalizará la relación mediante el documento correspondiente (orden de compra, orden de servicio, aceptación de oferta, contrato u otros), el cual recogerá la aceptación expresa de los términos y condiciones por ambas partes.

Los términos de contratación incluirán, entre otros, los siguientes aspectos:

- La obligación de cumplir las instrucciones, políticas y reglamentaciones impartidas por las empresas. así como la definición de sanciones por incumplimiento contractual.
- La facultad de terminación anticipada unilateral a favor de la empresa contratante, con preaviso de treinta (30) días, sin lugar al pago de indemnización.
- La no inclusión de cláusulas exonerativas o limitativas de responsabilidad.
- La exigencia de pólizas de garantía, cuando aplique, de acuerdo con el nivel de riesgo del contrato.
- La obligación de confidencialidad, seguridad de la información, protección de datos personales y ciberseguridad.
- La declaración de cumplimiento normativo, conocimiento del presente Protocolo y manifestación de posibles conflictos de interés.
- La prohibición de anticipos, salvo autorización expresa y excepcional.
- La facultad que dentro del proceso de evaluación y selección se verifique en cualquier momento listas restrictivas, de lavado de activos o financiación del terrorismo, y de terminar el contrato de manera inmediata si se identifica un riesgo relevante.
- El cumplimiento de los criterios específicos definidos por cada negocio para la contratación de Terceros.
- La prohibición de utilizar el nombre, imagen o marcas de las empresas contratante para fines comerciales o publicitarios sin autorización previa y escrita.

### **Relación contractual**

Los Terceros deberán cumplir íntegramente el contrato y el presente Protocolo durante toda la vigencia de la relación contractual. Las empresas no aceptarán bienes o servicios que no hayan sido previamente solicitados mediante orden de compra y/o contrato. Toda entrega deberá referenciar correctamente la orden de compra en la remisión y en la factura, junto con el soporte de recibido a satisfacción del área usuaria. En el caso de servicios de transporte, deberá referenciarse la orden de compra o el contrato correspondiente.

Los Terceros deberán informar oportunamente cualquier retraso o contingencia que afecte la entrega del bien o la prestación del servicio y ejecutar sus obligaciones conforme a los requisitos y especificaciones acordadas.





Las facturas deberán corresponder estrictamente a lo solicitado y autorizado contractualmente. Los pagos se efectuarán conforme a las condiciones comerciales pactadas y al calendario de pagos establecido en el sistema de la compañía correspondiente.

### **Prevención de fraude, suplantación y comunicaciones oficiales**

En las empresas contratante, todas las órdenes de compra, comunicaciones oficiales y gestiones contractuales se realizan exclusivamente a través de correos electrónicos corporativos.

En ningún caso las empresas o algún Colaborador:

- Solicita pagos, consignaciones o transferencias de dinero para participar en procesos de evaluación, selección, contratación o asignación de servicios.
- Exige pagos para agilizar, asegurar o mantener contratos, órdenes de compra o cualquier actividad relacionada con la relación contractual.

Cualquier requerimiento, modificación o solicitud relacionada con el contrato y/o servicio será gestionada únicamente a través del comprador, supervisor o contacto asignado por la empresa contratante, dentro de los canales formales establecidos.

En caso de que un tercero identifique comunicaciones sospechosas, solicitudes irregulares o considere que puede estar siendo víctima de fraude, suplantación o engaño por personas que se hacen pasar por representantes de la empresa contratante, deberá reportarlo de manera inmediata a través de los canales oficiales de denuncia o directamente al comprador asignado y/o supervisor.

El Grupo **GasPaís Y Chilconet** rechaza y denuncia cualquier intento de fraude o suplantación que afecte a sus terceros, procesos o reputación.

### **Cumplimiento y verificación**

Con el fin de garantizar relaciones seguras y confiables, la empresa contratante podrá, previo aviso, verificar el cumplimiento del presente Protocolo mediante la solicitud de información, revisión de evidencias, auditorías u otros mecanismos que considere pertinentes.

### **Terminación**

Al término de la relación contractual, las partes actuarán de buena fe, dando cumplimiento a lo pactado y procurando minimizar impactos operativos o administrativos innecesarios.

### **Infracciones**

El incumplimiento del presente Protocolo será evaluado de manera seria y objetiva. De acuerdo con la gravedad del caso, la empresa contratante podrá adoptar **medidas correctivas, sanciones contractuales o la terminación del contrato**, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.