	<b>CÓDIGO:</b>	<b>N-01-1</b>
	<b>NOMBRE:</b>	<b>POLÍTICAS SEGUIMIENTO PLAN ESTRATEGICO CORPORATIVO INTEGRAL PEI</b>
	<b>VERSIÓN:</b>	<b>18</b>

## 1. OBJETIVOS Y ALCANCE

Establecer las políticas para el seguimiento de Plan Estratégico Corporativo Integral (PECI) de tal manera que se cumplan las iniciativas que se formulan y los objetivos corporativos trazados por la compañía.

Éstas políticas son de aplicación general para todas las áreas y procesos de la empresa.

## 2. DEFINICIONES

**EQUIPO DE MEJORA CONTINUA (EMC):** Son equipos de trabajo conformados por el/la Responsable de proceso y/o área, sus Colaboradores(as) e invitados(as), quienes se reúnen periódicamente para analizar y mejorar los resultados de los procesos del área, apoyados en los aportes de todos sus integrantes, siguiendo la metodología establecida.

**ASUNTO MATERIAL:** Deseo o compromiso formulado por los/las responsables de un proceso en busca de la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, controlado a través de indicadores de gestión y del establecimiento de una meta a cumplir.

**PECI:** Plan Estratégico Corporativo Integral

**OKR:** Objetivos y Resultados Clave

## 3. METODOLOGÍA

Nuestro PEI actualiza periódicamente la Misión, la Visión y los Valores de la Compañía (Ver anexo B) a través de diferentes ejercicios estratégicos, los cuales en conjunto marcan el direccionamiento estratégico a seguir por parte de la misma

El ejercicio da inicio con la revisión del modelo de Gestión integral definido por parte del corporativo en el que se identifican los ejes fundamentales, focos estratégicos, objetivos estratégicos y asuntos materiales para la compañía (Ver Anexo C), los cuales son la guía para todo el ejercicio de despliegue estratégico que se desarrolla con el grupo directivo y los líderes de procesos en la organización.

A partir de esto, la alta dirección y los líderes de procesos se reúnen anualmente para realizar el despliegue estratégico para lo que se utiliza la metodología OKR (Objectives and Key Results), de Objetivos y Resultados Clave, metodología utilizada para aumentar la efectividad del despliegue de los ejercicios estratégicos

en las organizaciones, buscando alineación, compromiso y sobre todo aprendizaje a lo largo de los ciclos de seguimiento de la estrategia.

En primera instancia se realiza un análisis PESTLE (Político, Económico, Social, Tecnológico, Legal y Ambiental) para identificar los principales factores externos que tienen incidencia en el año. Adicionalmente, se realiza un ejercicio de análisis interno usando la estructura del BSC en donde se indaga por las fortalezas y oportunidades de mejora en las cuatro dimensiones: Financiera, Personas, Clientes y Procesos.

Una vez identificadas las principales variables que deben incluirse en el plan, se procede a formular los Resultados Clave de cada uno de los objetivos planteados, buscando definir aquellos que permitirían declarar el objetivo como cumplido. Un Resultado Clave es la fusión de un indicador con una meta, con la salvedad de que la que se escoja debe estar íntimamente ligada con el objetivo.

#### 4. NIVELES DE SEGUIMIENTO

El PECl define tres niveles de seguimiento:

**Nivel Estratégico:** Conformado por el Equipo de Mejora Continua de la Gerencia General (Comité de Gerencia), en el cual se evalúa el cumplimiento de aquellos asuntos materiales que reflejan la gestión del negocio en forma integrada.

**Nivel Táctico:** Conformado por los Equipos de Mejora Continua de las tres Gerencias Corporativas, en los cuales se evalúa el cumplimiento de aquellos asuntos materiales tácticos que reflejan la gestión de cada una de estas gerencias.

**Nivel Operativo:** Conformado por los Equipos de Mejora Continua del resto de las áreas, en los cuales se evalúa el cumplimiento de aquellos asuntos materiales operativas que reflejan la gestión de los procesos correspondiente al área. Conformado por los equipos de mejora continua de las tres gerencias corporativas, en los cuales se evalúa el cumplimiento de aquellos asuntos materiales que reflejan la gestión de cada una de estas gerencias.



## 5. METAS E INTERVALOS DE CONTROL

Para cada asunto material los/las responsables de procesos formularan el indicador y la meta a cumplir en el año. La meta del indicador es planteada para cada mes del año y controlada a través de intervalos de control definidos así:

<b>Zona de Exceso</b>	Rango definido por el/la responsable del proceso donde el Indicador refleja un resultado por encima de lo deseado.
<b>Zona de Cumplimiento</b>	Rango definido por el/la responsable del proceso donde el Indicador refleja un resultado deseado.
<b>Zona de Alerta</b>	Rango definido por el/la responsable del proceso donde el Indicador refleja un resultado no deseado el cual requiere de un análisis que pueda o no generar una acción de mejora. Después de dos alertas consecutivas se recomienda revisar la pertinencia de abrir una SAM.
<b>Zona de Peligro</b>	<p>Rango definido por el/la responsable del proceso donde el Indicador refleja un incumplimiento el cual requiere de un análisis y la generación de una solicitud de acción de mejora (SAM) después de tres incumplimientos consecutivos en indicadores cuyas frecuencias sean mensual, bimestral, trimestral, para el caso de indicadores cuya frecuencia sea semestral, se requiere abrir una SAM después de dos incumplimientos y para los indicadores cuya frecuencia es anual, se requiere abrir una SAM cada vez que el indicador se incumpla, exceptuando los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando el resultado acumulado del indicador este cumpliendo con la meta acumulada a la fecha de análisis.</li> <li>- El/La responsable del indicador exponga en el análisis de los resultados que no se puede ejecutar ningún plan de acción por parte de la organización.</li> <li>- En aquellos casos que existan planes de acción que se están trabajando en comité de gerencia y/o Junta Directiva.</li> </ul> <p>En el análisis realizado del PECl se debe incluir el número de la SAM abierta (En caso de que se amerite).</p> <p><b>Nota:</b> Es importante tener en cuenta que la SAM debe ser abierta si el indicador muestra resultados sistemáticos en este rango, previo análisis del responsable del proceso.</p>

## 5.1 MODIFICACIONES A LAS METAS

La meta planteada por cada responsable de proceso puede ser modificada anualmente con acompañamiento del área de Gestión de Proyectos y Procesos, quien es la encargada de la parametrización del indicador en la herramienta. Para realizar modificaciones en las metas de un indicador en una fecha diferente a la establecida para la revisión anual, el/la responsable del proceso debe presentar la solicitud a la Jefatura de Gestión de Proyectos y Procesos mediante el formato “Solicitud de Creación y/o Modificación de Indicadores”, quien debe realizar las modificaciones previa aprobación de un nivel de autoridad definido así:

- Si al indicador al cual se le solicita cambio de meta pertenece al tablero estratégico éste debe ser revisada para aprobación por parte del EMC estratégico (Comité de Gerencia), quedando registrada su aprobación en acta.
- Si el asunto material a la cual se le solicita el cambio de meta pertenece al nivel táctico u operativo, ésta debe ser revisada para aprobación por parte de la Gerencia Corporativa al cual pertenece el área solicitante.

## 6. INGRESO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES

El/La responsable del proceso es encargado de:

- Ingresar los resultados de los indicadores manuales en la herramienta Kawak, debe hacerse a más tardar los primeros cinco (5) días hábiles del período siguiente.
- Ingresar en la herramienta Kawak el análisis de los resultados de los indicadores automáticos y manuales y su tendencia, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del período siguiente.
- Elaborar las SAM en la herramienta Kawak que se consideren necesarias para el mejoramiento de la gestión del proceso, de acuerdo con el procedimiento “Acciones de Mejora”.

**NOTA:** Para el proceso de Operaciones los indicadores que se suben al SUI (Sistema único de información de Servicios Públicos) se montaran a más tardar el día 17 de cada mes, luego de haberlo hecho en el SUI.

En la herramienta Kawak aparecen los/las 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 esta adecuado a las actividades y prácticas de la organización.

## ANEXO A

REGISTRO DE CAMBIOS AL PROCEDIMIENTO					
FECHA	VERSION	PÁGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
22/07/2019	16	Todas	Todas	Se cambian iniciativas estratégicas por asuntos materiales y se actualizan los mismos, de acuerdo con resultados de la Planeación estratégica. Se actualiza mapa de procesos y riesgos estratégicos. Se cambia la versión del documento de acuerdo con solicitud con Id. 7916	Cristian Salazar
6/06/2020	17	3, 8, 10	6, Anexo B	Se ajustó el punto 6 metas e intervalos de control, la zona de peligro, incluyendo lo siguiente: para el caso de indicadores cuya frecuencia sea semestral, se requiere abrir una SAM después de dos incumplimientos y para los indicadores cuya frecuencia es anual, se requiere abrir una SAM cada vez que el indicador se incumpla. Se modificó la política corporativa, agregando el alcance del sector de energía, y ajustando la forma de redacción en general. Se reemplazó el mapa de proceso, por la versión que contiene subproceso de soluciones energéticas. Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 8596.	Lorena Garay B
24/06/2021	18	Todas	Todas	Se incluyó la definición OKR. Se ajustó el numeral de Metodología., incluyendo en este mismo la parte de planeación. Propuesta de Valor: Se incluyó "Generación, distribución y comercialización de energía eléctrica y térmica (paneles solares fotovoltaicos, motores de combustión interna, etc.) para el autoconsumo de los clientes comerciales e industriales a través de proyectos que responden a las necesidades específicas de cada uno de estos, desde el estudio, diseño y ejecución del proyecto hasta el mantenimiento de su infraestructura." Se cambió el diagrama de Mapa de cultural y Se eliminaron el diagrama de objetivos estratégicos y asuntos materiales y el de Riesgos Estratégicos. Se incluyó el Anexo C Modelo de Gestión Integral. Se cambió versión y fecha de implementación según solicitud con Id 10015.	Lorena Garay B

## **ANEXO B.**

### **PECI (PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO INTEGRAL)**

#### **MISIÓN**

Contribuimos a alcanzar mejores niveles de calidad de vida, mediante la prestación del servicio público de gas natural y negocios asociados, que generan bienestar a nuestros grupos de interés y aportan al desarrollo sostenible en las regiones donde operamos.

#### **VISIÓN**

Consolidar el liderazgo como empresa de servicios públicos en las regiones donde operamos, y proyectar nuestro modelo de negocio a los mercados internacionales, afianzando la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés.

#### **PROPUESTA DE VALOR**

Surtigas ofrece servicios y productos que contribuyen a mejorar la calidad de vida nuestros clientes, a través de las siguientes líneas:

Comercialización de gas natural en forma confiable y competitiva, que se soporta en un equipo humano altamente calificado con amplia experiencia en la región, tecnología de punta, integración de mercados y garantía de continuidad en el suministro a mediano y largo plazo.

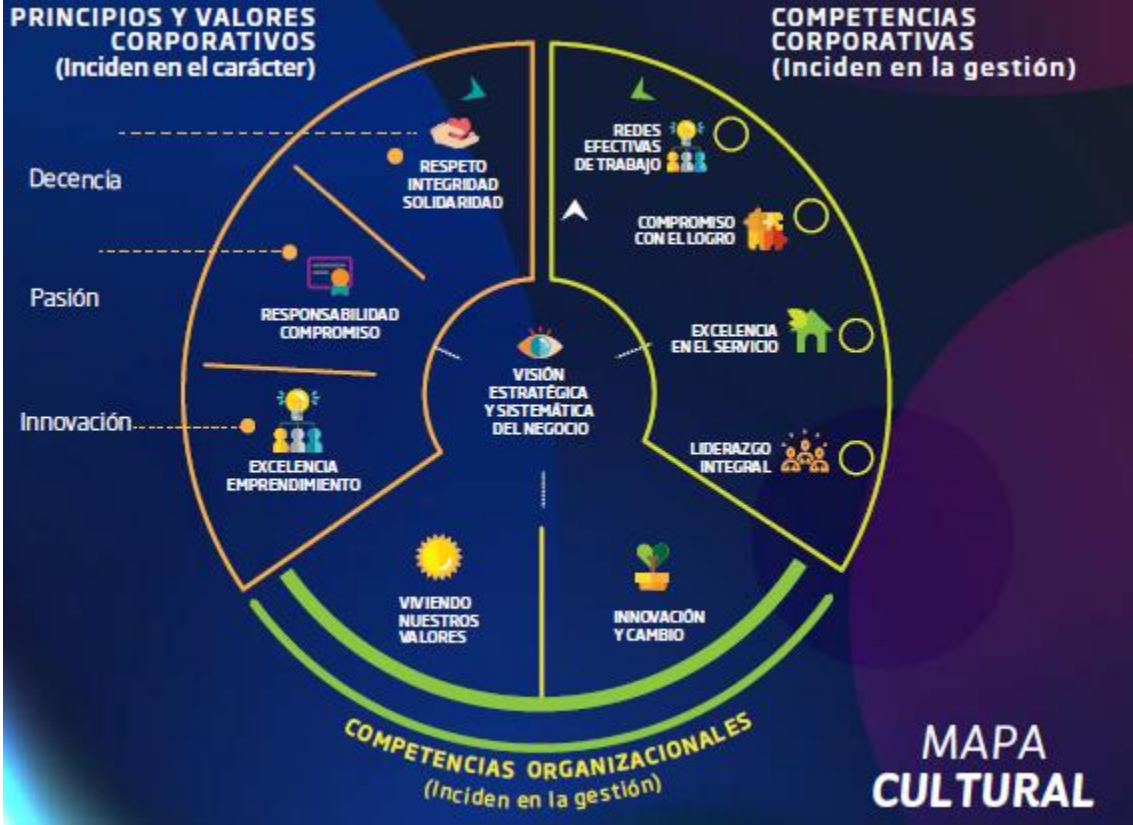
Distribución de gas natural en forma confiable y competitiva a clientes potenciales o usuarios conectados a la red, así como a la industria y el comercio, respaldada por un servicio seguro, continuo, cómodo, económico y amigable con el medio ambiente.

Generación, distribución y comercialización de energía eléctrica y térmica (paneles solares fotovoltaicos, motores de combustión interna, etc.) para el autoconsumo de los clientes comerciales e industriales a través de proyectos que responden a las necesidades específicas de cada uno de estos, desde el estudio, diseño y ejecución del proyecto hasta el mantenimiento de su infraestructura.

Servicios Asociados que brindan soluciones confiables y competitivas en el campo de la construcción, mantenimiento y trabajos varios de instalaciones de los suscriptores y/o usuarios del servicio de gas natural, que se soportan en asesoría calificada, calidad certificada de los trabajos, garantía y respaldo.

Financiación No Bancaria - Marca Brilla, brinda oportunidades reales, flexibles y al alcance, para mejorar la calidad de vida en el hogar, mediante fácil acceso a crédito y seguros, diversidad de productos garantizados, facilidad de pago y respaldo de Surtigas S.A. ESP.

### MAPA CULTURAL



## POLÍTICA CORPORATIVA

En SURTIGAS estamos comprometidos en el desarrollo de una organización socialmente responsable, buscando permanentemente el equilibrio entre los componentes económico, ambiental y social, con efectividad, en sus actividades bajo, ambiente ético.

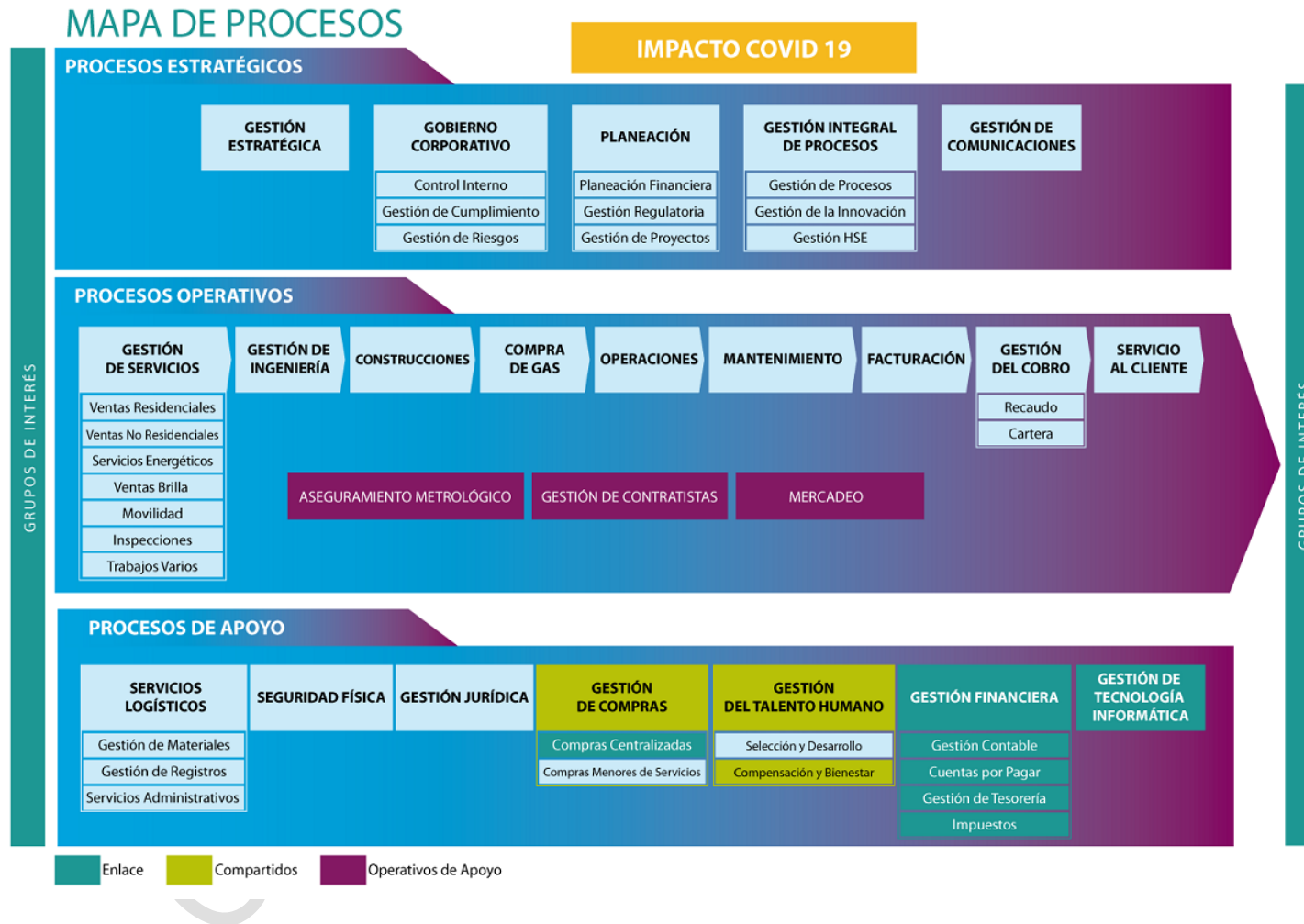
En consecuencia, es prioridad de SURTIGAS, satisfacer las necesidades y atender las expectativas de nuestros grupos de interés: usuarios, colaboradores, proveedores, comunidades, accionistas y sociedad en general, en la prestación de servicios públicos de distribución y comercialización dentro del sector de energía y gas natural, así como otros negocios asociados, garantizando:

- Un servicio continuo, seguro, cómodo y económico.
- El desarrollo integral del talento humano, asegurando su consulta y participación, para el mantenimiento de ambientes de trabajo saludables que previenen lesiones y enfermedades.
- La prevención y respuesta efectiva a las emergencias.
- La identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos, que afectan de manera significativa la operación y sostenibilidad de la empresa, y el establecimiento de los respectivos controles, tanto laborales, como estratégicos, de operaciones, financieros y de cumplimiento, buscando siempre que sea posible la su eliminación.
- La prevención de la contaminación y la preservación del medio ambiente.
- El aporte al desarrollo socio-cultural y económico de la región
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables y,
- Los recursos necesarios para la implementación de esta política.

En SURTIGAS estamos comprometidos con la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la compañía, para alcanzar niveles de excelencia operacional óptimos bajo el enfoque de la seguridad y salud de los trabajadores, productividad, sostenibilidad y competitividad.



# MAPA DE PROCESOS



## ANEXO C. MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL

