	CÓDIGO:	N-01-1
	NOMBRE:	POLÍTICAS SEGUIMIENTO PLAN ESTRATEGICO CORPORATIVO INTEGRAL PECI
	VERSIÓN:	16

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

3. METODOLOGÍA

El **PECI** toma como metodología el sistema de gestión estratégico denominado “Balanced Scorecard”. El BSC agrupa las iniciativas y los indicadores de la organización en cuatro perspectivas que nos permite ver el negocio como un conjunto, estas son **Perspectiva Financiera** (Como nos ven nuestros accionistas), **Perspectiva Cliente** (Como nos ven nuestros clientes), **Perspectiva Proceso** (En que debemos ser excelentes) y **Perspectiva Aprendizaje** (Que tan sostenibles son nuestras habilidades al cambio y al desarrollo del Talento Humano y la Tecnología).

4. PLANEACIÓN

Nuestro PECI actualiza periódicamente la Misión, la Visión, los Objetivos Estratégicos y los Valores de la Compañía, a través de diferentes ejercicios estratégicos, los cuales en conjunto marcan el direccionamiento estratégico a seguir por parte de la misma. A partir de esto, la alta dirección se reúne anualmente para identificar oportunidades de mejora, mediante la formulación de proyectos,

programas o acciones que se desarrollaran durante el periodo para el cumplimiento de los objetivos corporativos y los asuntos materiales; e identificar los eventos que puedan impedir el logro de los objetivos estratégicos de la compañía, registrándolos en la Matriz de riesgos El PECl igualmente es coherente con nuestra Política corporativa. (**Ver anexo B**).

Los asuntos materiales formulados en el plan operativo, deben contener la siguiente información:

- Objetivo estratégico al cual apunta.
- Descripción del asunto material.
- Proyectos, programas y acciones.
- Indicadores.
- Responsable.
- Metas

5. 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.



6. 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:

Zona de Exceso	Rango definido por el/la responsable del proceso donde el Indicador refleja un resultado por encima de lo deseado.
Zona de Cumplimiento	Rango definido por el/la responsable del proceso donde el Indicador refleja un resultado deseado.
Zona de Alerta	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.
Zona de Peligro	<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, exceptuando los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando el resultado acumulado del indicador este cumpliendo con la meta acumulada a la fecha de análisis. - 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. - En aquellos casos que existan planes de acción que se están trabajando en comité de gerencia y/o Junta Directiva. <p>En el análisis realizado del PECl se debe incluir el número de la SAM abierta (En caso de que se amerite).</p> <p>Nota: 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>

6.1 MODIFICACIONES A LAS METAS

- i. 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.

7. 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
30/07/2017	14	1, 12	4, Anexo C	<p>En el punto 4 se agrega "para identificar oportunidades de mejora, mediante la formulación de proyectos, programas o acciones que se desarrollaran durante el periodo para el cumplimiento de los objetivos corporativos y las iniciativas estratégicas", y se elimina "y a su vez anualmente los/las responsables de procesos formulan los proyectos, programas o acciones que se desarrollaran durante el periodo para el cumplimiento de los objetivos corporativos y las iniciativas estratégicas.</p> <p>Se elimina el Anexo C "Instructivo módulo de indicadores – herramienta KAWAK".</p> <p>Se cambia versión y fecha de implementación atendiendo solicitud con Id 5810</p>	Lorena Garay B
12/07/2018	15	Todas	6	<p>Se revisa el documento, se cambia código de N-900-1 a N-01-1, según nueva estructura del mapa de procesos.</p> <p>En el punto 6 Metas e intervalos de control, se cambia de dos por tres incumplimientos consecutivos, para que se haga la generación de una solicitud de acción de mejora (SAM).</p> <p>Se actualiza el Mapa de Procesos el Anexo B.</p> <p>Se incluye la siguiente 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.</p> <p>Se cambia versión y fecha de implementación atendiendo solicitud con Id 6641.</p>	Lorena Garay B
22/07/2019	16	Todas	Todas	<p>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</p>	Cristian Salazar

ANEXO B.

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.

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



Copia No Controlada

POLÍTICA CORPORATIVA

SURTIGAS se compromete a desarrollar una organización socialmente responsable, buscando permanentemente el equilibrio entre los componentes económico, ambiental y social, con eficiencia, eficacia y efectividad, en un 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 de gas natural y otros negocios asociados, garantizando:

- Un servicio continuo, seguro, cómodo y económico.
- El desarrollo integral del talento humano, en 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 y el establecimiento de los respectivos controles, tanto laborales, como estratégicos, de operaciones, financieros y de cumplimiento, que afectan de manera significativa la operación y sostenibilidad de la empresa.
- La contribución en 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 óptimos de protección bajo el enfoque de la seguridad y salud de los trabajadores, productividad, sostenibilidad y competitividad.

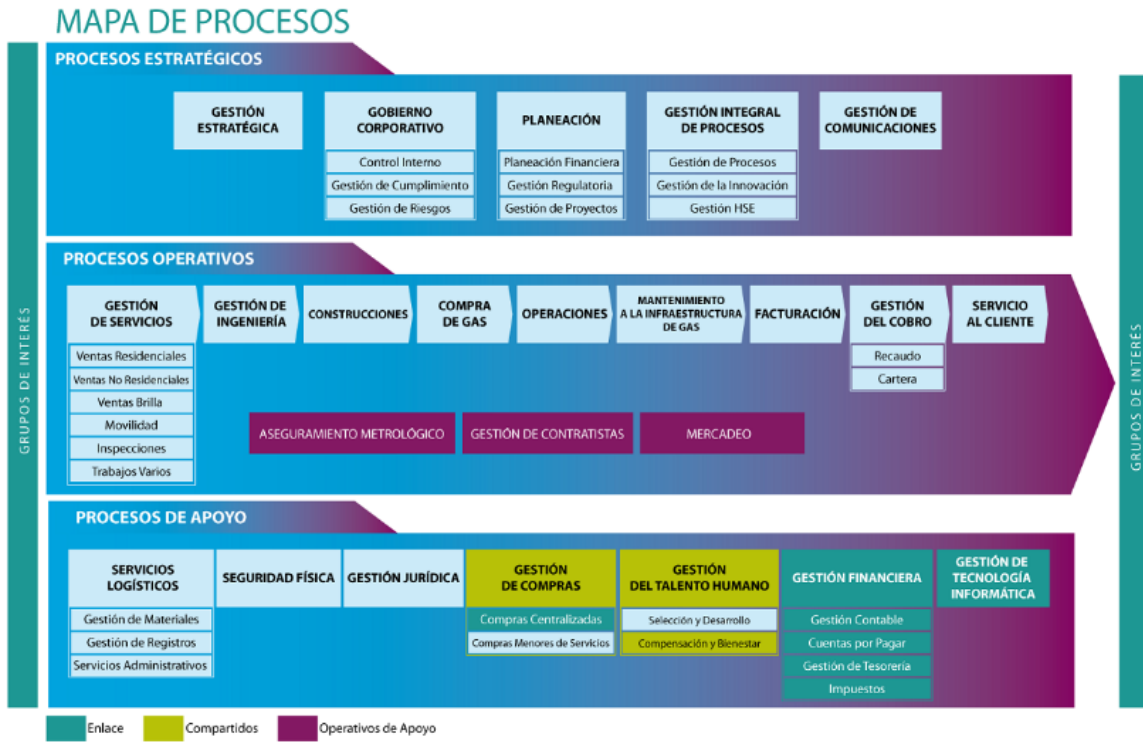
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ASUNTOS MATERIALES

PERSP.

OBJETIVOS Y ASUNTOS MATERIALES

Financiera	1. Crecer en forma rentable y sostenible				
	1.1 Desempeño económico	1.2 Desarrollo de nuevos negocios	1.3 Gestión Legal y Regulatoria		
Clientes	2. Fortalecer la Propuesta de Valor para nuestros clientes				
	2.1 Desarrollo de soluciones competitivas y de la calidad del servicio al cliente		2.2 Calidad de los servicios al cliente		
Procesos	3. Optimizar la productividad y orientar la organización hacia niveles de excelencia operacional	4. Garantizar una operación segura	5. Asegurar una operación ambientalmente responsable	6. Fortalecer la Gestión con Proveed. y Contrat.	7. Fortalecer relaciones con comunidades
	3.1 Integridad y continuidad del servicio 3.2 Eficiencia y eficacia de los Procesos	4.1 Seguridad en todos los procesos	5.1 Gestión de recursos y residuos. 5.2 Cambio climático. 5.3 Cuidado de la Biodiversidad	6.1 Gestión sostenible de proveedores	7.1 Promoción del Desarrollo Local 7.2 Contribuir a la Calidad de la Educación
Desarrollo & Aprendizaje	8. Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura organizacional				
	8.1 Desarrollo integral	8.2 Gestión del conocimiento	8.3. Fortalecimiento clima organizacional	8.4 Salud en el trabajo	8.5 Gestión Ética

MAPA DE PROCESOS



RIESGOS ESTRATÉGICOS

RIESGOS		IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURENCIA					
			1	2	3	4	5	
1	Afectación reputacional y/o económica por declaraciones o multas impuestas por el incumplimiento, debido a desconocimiento o aplicación inadecuada de requisitos legales o normativos vigentes		Significativo 5		4 5 6	1 2		
			Alto 4			3		
2	Pérdida de rentabilidad por terminación anticipada en contratos de largo plazo de transporte y/o suministros con clientes, por cambios en las condiciones de mercado		Medio 3					
3	Deterioro de cartera por una inadecuada gestión de colocación (venta) y/o cobro que pudiera afectar los estados financieros de la Compañía		Bojo 2					
4	Afectación de la rentabilidad por desviaciones en la proyección de ingresos por cambios adversos en la metodología tarifaria determinada por el ente regulador, o cualquier otra modificación regulatoria	Insignificante 1						
5	Pérdidas de oportunidad de crecimiento en proyectos no regulados (no convencionales) por carencia de un modelo de negocio ágil para este tipo de mercados							
6	Pérdida de vidas humanas, Pérdidas económicas y daño reputacional por rotura catastrófica en la infraestructura de gas							

EBITDA
\$ 126.843
MM

	1	2	3	4	5
Remoto					
Poco Probable					
Probable					
Muy Probable					
Altamente Probable					

Copia No Controlada