

	POLÍTICA DE INNOVACIÓN	Código: IN-PO-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/01/2025

POLÍTICA DE INNOVACIÓN

Esta política recoge el compromiso de la Gerencia General con la innovación como mecanismo para mejorar la prestación del servicio a los clientes y disminuir los costos asociados a la operación, apoyada en la participación directa del personal. Establece los principios que rigen el Sistema de Gestión de la Innovación, sirve de marco para la estrategia, los objetivos y la mejora continua, y se integra al Sistema Integrado de Gestión de la organización.

1. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Pulkro S.A.S. concibe la innovación no como un evento aislado, sino como una práctica integrada en su ADN Corporativo. La compañía ha desarrollado, con capacidad propia, tres sistemas tecnológicos que hoy operan en la organización: Firma electrónica, Gestión del talento humano y Compras y abastecimiento (adquisiciones). El Equipo de Control de Procesos aplica herramientas de ideación y diseño de soluciones para identificar y resolver las necesidades críticas de los clientes en cada contrato. Y en la prestación del servicio, la compañía ha construido protocolos especializados para entornos de alta exigencia técnica. El desafío actual reside en articular un marco formal que ordene estos esfuerzos, conecte la visión del cliente con la experiencia técnica de los colaboradores y demás partes interesadas y garantice su continuidad en el tiempo.

Sobre esta base, la Gerencia General asume el compromiso estratégico de estructurar, respaldar y consolidar un Sistema de Gestión de la Innovación soportado en cuatro pilares:

- La innovación tecnológica, apalancada en los desarrollos propios existentes;
- La innovación de procesos, que conecta la expectativa del cliente con la vivencia operativa en sitio;
- La innovación de producto o servicio, identificada como la máxima prioridad de desarrollo para el periodo actual; y
- La innovación comercial, encargada de convertir estos avances en ventajas competitivas y argumentos de valor sostenibles.

La presente política responde a los principios de la norma ISO 56002:2019 y se acopla de manera intrínseca al Sistema Integrado de Gestión que opera en Pulkro para calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. La gestión de la innovación no funciona como un mecanismo paralelo, sino como la extensión de la disciplina directiva y operativa que consolida nuestra cultura organizacional.

2. VISIÓN DE INNOVACIÓN

	POLÍTICA DE INNOVACIÓN	Código: IN-PO-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/01/2025

En un horizonte de tres años, Pulkro S.A.S. será reconocida en el sector de gestión de entornos por innovar en las cuatro dimensiones que definen a una empresa innovadora: i) Tecnología propia al servicio de su operación, ii) Procesos que escuchan tanto al cliente como al trabajador, iii) Servicios especializados que la diferencian de la competencia, y iv) Un modelo comercial que ofrece soluciones (Transferencia de riesgo, Autogestión e Invisibilidad operativa) y no solo horas de servicio. El eje de esa visión sigue siendo el mismo, convertir la observación diaria de cada trabajador en la sede del cliente en la fuente principal de mejora del servicio, sin que ese trabajador tenga que escribir una sola palabra para lograrlo.

3. MARCO DE LA POLÍTICA

El sistema de innovación de Pulkro se sostiene sobre seis principios, formulados tomando como referencia los principios de gestión de la innovación de la norma ISO 56002:2019 (realización de valor, liderazgo con visión de futuro, dirección estratégica, cultura, explotación de conocimientos, gestión de la incertidumbre, adaptabilidad y enfoque de sistema), adaptados al contexto y a la escala de la operación de Pulkro:

- **Cercanía:** La innovación se origina a partir de la identificación directa de las necesidades del cliente en el entorno operativo, no desde una perspectiva administrativa centralizada.
- **Simplicidad:** Los mecanismos de participación y captura de ideas son intuitivos, adaptados a la realidad del personal operativo y libres de barreras procedimentales o cognitivas.
- **Trazabilidad:** Toda iniciativa o sugerencia registrada recibe una respuesta oportuna y queda documentada en el sistema, independientemente de su viabilidad para convertirse en un proyecto formal.
- **Integración:** La innovación se gestiona optimizando la estructura existente del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, SST y Medio Ambiente), evitando la duplicidad de funciones o la creación de comités innecesarios.
- **Mejora continua:** Cada iniciativa se valida y ajusta mediante pruebas piloto controladas antes de su despliegue y escalabilidad a otras sedes.
- **Amplitud e integralidad:** La innovación abarca la tecnología propia, los procesos, los servicios especializados y el modelo comercial, gestionándose bajo un enfoque articulado.

4. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia General de Pulkro asume los siguientes compromisos frente al sistema de innovación:

	POLÍTICA DE INNOVACIÓN	Código: IN-PO-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/01/2025

- Mantener un mecanismo permanente de captura de ideas, accesible a cualquier trabajador sin importar su nivel de escolaridad.
- Integrar la innovación al Sistema Integrado de Gestión, con la misma disciplina de auditoría y revisión que hoy aplica a calidad, SST y medio ambiente.
- Garantizar que cada supervisor cuente con el tiempo y el respaldo necesario para ejercer su papel de intérprete de ideas.
- Reconocer de forma visible las iniciativas que se traducen en mejora real del servicio.
- Revisar la política y sus objetivos una vez al año, ajustándolos a la evolución de la operación y de los clientes.
- Asignar recursos de innovación acordes a la capacidad real de la operación, asegurando que el sistema escale con base en resultados y no por decreto.
- Satisfacer los requisitos legales, contractuales y normativos aplicables al Sistema de Gestión de la Innovación, y considerar los aspectos éticos y de sostenibilidad ambiental y social en cada iniciativa, desde su registro hasta su despliegue.
- Mantener la mejora continua del Sistema de Gestión de la Innovación como una responsabilidad permanente de la Dirección, no solo como resultado de la revisión anual de la política.
- Apoyar a los líderes de cada área (Control de Procesos, SIG y SST) para que desarrollen su propio liderazgo en innovación dentro de su ámbito de responsabilidad, complementando la labor de facilitación operativa que ejerce el Coordinador de Control de Procesos.
- Garantizar que el Sistema de Gestión de la Innovación logre los resultados previstos, verificando su desempeño real frente a los indicadores del IN-PR-03 Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Auditoría, no solo su existencia documental.
- Aceptar un nivel de riesgo proporcional a la escala del piloto en cada iniciativa (nunca comprometer la operación del cliente ni la estabilidad financiera de Pulkro), y tratar el resultado no exitoso de un piloto como aprendizaje válido, no como falla atribuible a quien lo propuso o lo ejecutó.
- Validar toda idea con evidencia real de usuarios (trabajadores, supervisores o clientes) antes de comprometer recursos de desarrollo, conforme a la fase de Validación del IN-IN-01 Instructivo de Ideación.

5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE INNOVACIÓN

Pulkro define un objetivo por cada una de las cuatro dimensiones de innovación (Ver Tabla 1). La estrategia de innovación que traduce estos objetivos en un plan a corto y mediano plazo está desarrollada en la sección 1.4 del Manual IN-MA-01. El desarrollo completo de

	POLÍTICA DE INNOVACIÓN	Código: IN-PO-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/01/2025

indicadores, metas y línea base se encuentran relacionados en el IN-FO-07 Matriz de Riesgos y Oportunidades y en el IN-PR-03 Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Auditoría, mientras que el detalle de cada iniciativa, con su estado actual, se encuentra definido en el IN-FO-06 Portafolio de Innovación.

Tabla 1. Objetivos de innovación

Dimensión	Objetivo de innovación
Tecnológica	Consolidar los desarrollos tecnológicos propios ya construidos y evaluar su extensión, o el desarrollo de nuevas soluciones, a otros procesos donde sea viable.
De proceso	Integrar la voz del cliente, ya capturada mediante <i>Design Thinking</i> , con la voz del trabajador, capturada mediante el nuevo canal de innovación, para resolver el control de personal, la logística de dotación e insumos, y la cultura de calidad y pertenencia.
De producto o servicio	Formalizar al menos una línea de servicio especializada para clientes de alta exigencia técnica como protocolo documentado y replicable.
Comercial	Consolidar el modelo de cuentas clave y de portafolio integral, iniciativa comercial que avanza de forma independiente al sistema de innovación, e incorporar los resultados medibles del sistema de innovación como argumento de valor en procesos de licitación y renovación de contratos.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La gobernanza del sistema se apoya en la estructura administrativa existente, por consiguiente, no se crean comités formales ni cargos nuevos. No obstante, se crean nuevos roles y responsabilidades (Ver Tabla 2) descritos en el IN-MA-01 Manual del Sistema de Gestión de la Innovación.

Tabla 2. Roles y responsabilidades para la innovación

Rol	Responsabilidad principal
Gerencia General	Aprueba la política y los objetivos, revisa avances y respalda el reconocimiento a las iniciativas.
Coordinador de Control de Procesos	Facilita el sistema, centraliza el registro de ideas y coordina los pilotos en sede.
Coordinador SIG, Coordinador SST	Corresponsables según la naturaleza de cada idea.
Supervisor de enlace	Recibe la idea del trabajador, la traduce a un registro simple y la traslada al Coordinador de Control de Procesos.

	POLÍTICA DE INNOVACIÓN	Código: IN-PO-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/01/2025

Rol	Responsabilidad principal
Trabajador operativo	Reporta observaciones o ideas por voz, imagen o de forma verbal directa.

7. DIVULGACIÓN Y REVISIÓN

Esta política se comunica en espacios de inducción y/o formación y permanece de forma física en cartelera y virtual en el sitio web; www.pulkro.co. Estará disponible a todas las partes interesadas y será revisada anualmente o antes si se presentan cambios significativos en el contexto de la operación que impacten directamente el sistema.

Dada en Bucaramanga, a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2025.



GERENCIA GENERAL
 PULKRO S.A.S.