



De manera previa a la declaratoria del Estado de Emergencia por parte del gobierno nacional (Decreto 417 de 2020), Surtigas S.A. E.S.P. ("Surtigas") inició la puesta en marcha del **PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO** para afrontar la crisis desatada a causa de la propagación del virus COVID-19. El plan que inició el 2 de marzo y fue ajustándose con las medidas del gobierno, consiste en un paquete integral de acciones tomadas desde varios frentes -Recursos Humanos, Operativo, Financiero, Administrativo y Legal- para **asegurar la salud de nuestros** más de 500 colaboradores y **garantizar el suministro ininterrumpido de gas natural**, elemento vital para hogares, comercios e industrias de nuestra área de influencia.

La primera parte del plan consiste en tener identificados los principales riesgos a los que está expuesto Surtigas, los cuales se pueden clasificar en tres grandes categorías:

1. Salud de colaboradores, sus familias y contratistas de Surtigas.
2. Operativos / Administrativos / Legales.
3. Financieros

Las medidas adoptadas para mitigar cada uno de estos riesgos, son descritas a continuación.

Salud:

Con estas medidas se busca evitar la propagación del virus dentro de la comunidad de colaboradores de Surtigas S.A. E.S.P., de sus familias y contratistas.

- Implementación de teletrabajo del 73.11% de los empleados (386) desde el 16 de abril de 2020.
- Implementación de **horarios flexibles** en aquellos trabajos que se deben realizar de forma presencial, para 14 colaboradores correspondiente al 2.65%.
- **Trabajo en campo** para 128 colaboradores necesarios para mantener la continuidad del servicio, correspondiente al 24.24%.
- Implementación de **estrictas medidas de higiene y refuerzo de esquemas de aseo** en todas las instalaciones de Surtigas, según recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud Nacional.
- **Suspensión de todos los viajes**, internacionales y nacionales, desde el 16 de marzo de 2020.
- Socialización y sensibilización a todo el personal y contratistas, acerca de temas relacionados con el COVID-19 (higiene y cuidado personal, identificación de sintomatología, instrucciones para cuando se circule fuera del hogar, entre otros), a través de campañas informativas permanentes vía correo electrónico.
- Instrucciones con respecto a empleados que puedan presentar síntomas de enfermedades respiratorias.
- **Estricta cuarentena** para funcionarios con algún factor de riesgo asociado al COVID-19 (viajes recientes, contacto con alguien infectado, etc.).



Operacionales / Administrativos / Legales:

Con estas medidas se busca asegurar la continuidad de las operaciones de distribución de gas natural, a hogares, comercios e industrias de nuestra área de influencia, relacionadas al suministro y también al mantenimiento de redes.

- Realización de “**Comités de Crisis**” permanentes para monitorear la situación y tomar las decisiones pertinentes que permitan **asegurar la continuidad del negocio**. *Asisten a estos Comités de Crisis el gerente general de Surtigas, gerentes y otros directivos de la organización.*
- **Aseguramiento de procesos críticos:** compra de gas, atención a emergencias, mantenimiento de redes, operaciones, revisiones periódicas, reconexiones, facturación y recaudo, planeación, atención virtual a solicitudes de servicio al cliente.
- **Suspensión de procesos no-críticos:** construcción de redes, procesos de ventas y conexión de nuevos clientes, suspensiones, atención presencial al público.
- **Priorización de la ejecución del Plan de Mantenimiento** de redes de distribución de gas, de acuerdo con la programación establecida a principios de año.
- **Procesos administrativos** como pago de nómina, reportes contables, tesorería, gestión de compras, entre otros, **garantizados al 100% y con entrega oportuna**, a través de la implementación de herramientas que hacen posible el teletrabajo, traslado de equipo corporativos a viviendas, accesos a VPN y soluciones de conectividad (banda ancha y módems para funcionarios sin internet en casa, ampliación de datos de celulares).
- Asambleas de Accionistas, Juntas Directivas y Comités realizados de forma virtual.
- **Seguimiento permanente a la normatividad y regulación** que se expiden durante el estado de excepción, interactuando con las entidades del gobierno a través de las opciones de comentarios legales y las gestiones con gremios para procurar que las medidas tengan viabilidad en su implementación.

Financieros:

Con estas medidas se busca garantizar los recursos económicos necesarios para poder financiar nuestras operaciones, cumplir con nuestras obligaciones ante entidades financieras nacionales, tenedores de bonos, y garantizar la viabilidad financiera y crecimiento de nuestro negocio a futuro.

- Seguimiento y apoyo para garantizar la **emisión oportuna y confiable e integra de los estados financieros individuales y consolidados**, con las correspondientes revelaciones a que hubiere lugar.
- **Simulación de diferentes escenarios**, sensibilizando variables clave por **intensidad o magnitud del impacto** (bajo, medio, alto) y **tiempo o duración del impacto** (3, 6, 9 meses). Las variables analizadas más relevantes son:
 - Consumo gas, colocaciones FNB, conexiones, cartera, provisiones, Suspensiones, gastos de administración, operación y mantenimiento (AO&M), inversiones, subsidios, TRM.



- **Gestión proactiva con bancos** para asegurar desembolsos necesarios para **garantizar la liquidez** durante la emergencia y obtener aprobación de cupos de crédito y disponibilidad de recursos, en caso de ser necesarios en el corto plazo.
- **Gestión proactiva con calificadoras de riesgo e inversionistas**, para asegurar la confianza que tienen en nuestro negocio y empresas, al ofrecerles atención e información transparente y oportuna cuando lo requieran.
- **Gestión con gremios** en cuanto a tarifas, subsidios, pago de saldos y flexibilizaciones contractuales.
- **Gestión con el Gobierno Nacional** para poder acceder a las líneas de crédito que abrirán a los distribuidores de gas natural, con el fin de que éstos puedan diferir las facturas de gas de acuerdo con lo definido por la normatividad emitida.

Los impactos financieros cuantificados de la crisis ocasionada por el COVID-19 serán revelados debidamente en los estados financieros y sus respectivas notas con corte al primer trimestre de 2020, la última semana del mes de mayo, como está previsto en la normatividad vigente.

Otras Medidas:

Adicionalmente a las medidas adoptadas para mitigar riesgos de salud, operativos / administrativos / legales y financieros, Surtigas está trabajando en **contribuir a la comunidad** en nuestra área de influencia, a través de su vehículo de gestión social; la **Fundación Surtigas**, con 4.000 millones de pesos en recursos, en forma de ayudas humanitarias y de elementos de salud.

Preocupados por el bienestar de sus usuarios y el crecimiento del país, tenemos claro que la única forma de superar de forma ágil la contingencia es a través de los esfuerzos conjuntos de los empresarios, gobierno y comunidad.