

COVID-19



#AsegúrateDeHacerTuParte

RECOMENDACIONES PARA EL SECTOR TURISMO

Contra los pronósticos y proyecciones de crecimiento que se estimaban para el sector, el panorama actual debido al coronavirus y las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para contenerlo han afectado el turismo con cientos de reservas hoteleras y vuelos cancelados o aplazados; bares, restaurantes, parques cerrados; y numerosos eventos suspendidos.

También se suspendieron los desembarcos de cruceros para evitar nuevos casos de COVID-19, afectando los ingresos que producen la llegada de estas embarcaciones al país. Por su parte, las aerolíneas debieron detener por completo operación. Las agencias de viajes y operadores turísticos han tenido un descenso superior al 80%.



Como respuesta a los problemas de liquidez en el sector, el Gobierno ha dispuesto algunas medidas económicas de choque para contrarrestar el efecto del COVID-19 como la extensión de plazos para obligaciones fiscales, créditos, modificación de aranceles en herramientas y repuestos (para la industria de la aviación).

Así mismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha lanzado una iniciativa global para descubrir las startups, emprendedores, innovadores y tecnologías existentes que contribuyan a mitigar los impactos del virus en el turismo a través de soluciones relacionadas con la salud, la economía y la recuperación de destinos.



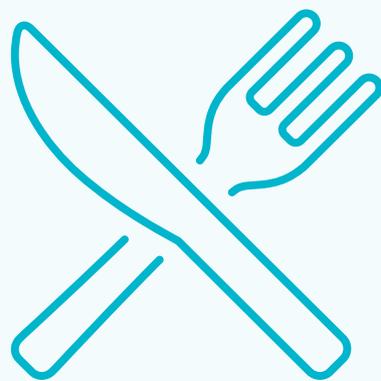
Los gremios de manera conjunta podrían plantear medidas y estrategias comerciales de mediano plazo para impulsar el turismo receptor y el turismo interno en Colombia. Las empresas privadas del sector turístico también podrían implementar en su debido momento estrategias de reducción de precios y ofertas especiales para impulsar el turismo interno.

A continuación, generamos una serie de recomendaciones para algunos de los subsectores o industrias que componen la cadena de valor del sector turismo.



RESTAURANTES:

Los restaurantes reparten sus ingresos entre ventas a turistas y ventas a residentes locales, por lo que a pesar de que pueden verse afectados por el impacto directo al sector turismo, tienen la posibilidad de continuar operando -pero sin la atención a comensales en sus instalaciones- para atender la demanda de alimentos de las personas que se encuentran en sus hogares a causa del aislamiento domiciliario obligatorio o de las entidades (hospitales, autoridades, servicios de públicos, etc.) que continúan operando para atender la emergencia.





RETOS Y RECOMENDACIONES:

Logística:

Garantizar el abastecimiento de alimentos seguros es una de las preocupaciones de la sociedad en esta contingencia. Retrasos en entregas, ausencia de algunos alimentos, nuevos canales de distribución y atención de clientes llevan a que la coordinación con proveedores y clientes deba ser impecable. Por lo anterior, se recomienda:

- Evaluar cada día el entorno de proveedores para anticiparse a variaciones que desencadenen en alzas de precios, desabastecimiento, entre otros. Se deben tomar acciones proactivas.



- Afinar los procesos de la cadena de abastecimiento es fundamental. Se debe procurar no depender de un único proveedor y contar con diversos canales de comunicación.
- La cadena de abastecimiento no debe sufrir interrupciones. De ser necesario, se debe considerar abastecerse con los insumos necesarios para que la operación pueda continuar a pesar de la contingencia.



- Evaluar las medidas adoptadas por proveedores para evitar el contagio. Se pueden priorizar los que representen menor riesgo para la empresa.

- Disminuir la exposición de colaboradores evitando el abastecimiento en almacenes de cadena o lugares con aglomeración de personas.

- El contacto simple con clientes es fundamental. Es muy útil ofrecer omnicanalidad a través de medios como chat, línea fija, línea móvil, plataformas tecnológicas de venta y distribución, página web, entre otros.

- Los procesos de entrega y distribución deben ser eficaces y seguros. Por esto, deben fortalecerse las medidas de seguridad vial de

los domiciliarios para el tránsito durante esta etapa en que las vías tienen una baja ocupación.

- En esta etapa de contingencia, evaluar opciones de logística colaborativa en la distribución de productos podría ser muy benéfico de cara a alivianar la carga operativa del restaurante.



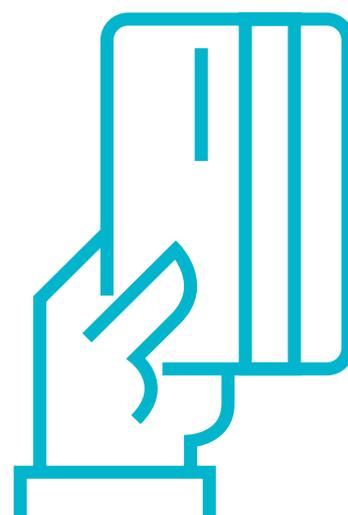


Operación:

Las medidas para la contención del COVID-19 ha desencadenado una limitación en la operación de los diferentes sectores económicos. Para los restaurantes, se cierran puertas y se opta por la atención no presencial. Lo anterior genera cambios en los modelos de operación que deben abordarse considerando ámbitos como la salud pública, el talento humano y desafíos del negocio. Por lo descrito anteriormente, se recomienda:

Implementar modalidades de pago que eviten la circulación de dinero en efectivo. Plataformas tecnológicas y herramientas desarrolladas por el sector bancario para empresarios pueden ser muy útiles.

Implementar procedimientos para el control de salud de los colaboradores (vigilancia epidemiológica). Estos deben ser aplicados con rigurosidad, con el fin de promover las indicaciones de autocuidado para la contención del virus.

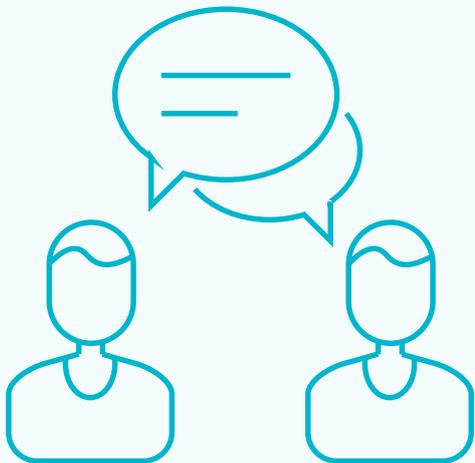




- Según la OMS, los productos cárnicos pueden consumirse de forma segura si se cocinan y se manipulan correctamente durante su preparación. Adicional es recomendable el lavado frecuente de utensilios como tablas y cuchillos, además usar utensilios diferentes para manipular alimentos crudos y alimentos cocinados.
- La integridad de los colaboradores es una prioridad. Si el restaurante está ubicado en zonas de alto tráfico de personas y/o en cercanía de entidades del gobierno, es recomendable monitorear la estabilidad del

orden público ante eventos como desordenes, disturbios y huelgas. Se debe contemplar cesar la operación temporalmente hasta que se normalice la situación.

- Durante la contingencia, el contacto físico con clientes se llevará a cabo a través de domiciliarios. Por esta razón, el uso de los Elementos de Protección Personal (EPP), los protocolos de asepsia y las indicaciones de autocuidado son fundamentales para garantizar la seguridad de colaboradores y clientes.
- Los establecimientos ubicados en centros comerciales y que a pesar de estar exceptuados del decreto nacional no pueden operar, podrían explorar acuerdos sobre cánones de arrendamiento y suspensión del cobro de cargos fijos como servicios públicos.



Talento humano:

La salud de colaboradores como cocineros, personal de atención al cliente (Recepción de pedidos) y domicilios es vital, implementar protocolos y promover el autocuidado es fundamentales para prevenir el contagio y garantizar el bienestar de consumidores y colaboradores, por lo anterior se recomienda:

- Realizar constantes procesos de limpieza y desinfección de áreas de trabajo como cocina, puntos de despacho de pedidos y baños.
- Suministrar en las áreas de trabajo implementos de limpieza y antibacteriales para que los colaboradores aumenten los protocolos de higiene (lavado de manos constante).

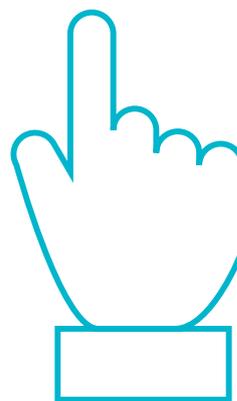


- Si un trabajador llega al establecimiento con fiebre o síntomas asociados con resfriado, gripe común o sospecha de contagio del COVID-19, deberá prohibirse inmediatamente el ingreso al restaurante e impedir la manipulación de cualquier alimento o producto a ingresar al establecimiento.

Reputación:

La contingencia vivida actualmente trae consigo una alta incertidumbre para la sociedad, generando pánico y ansiedad en las personas. Es muy importante que las decisiones tomadas por la empresa contemplen los potenciales impactos en públicos de interés. La hiperconectividad lleva a que los rumores, disgustos y malas percepciones se difundan a una velocidad no prevista, trayendo consigo impactos negativos en el activo más valioso de las organizaciones. **Por lo anterior, se recomienda lo siguiente:**

- Evitar ser señalado por especular precios. Para ello, es clave mantener siempre informados a los clientes acerca de variaciones en precios que no dependen de la empresa.



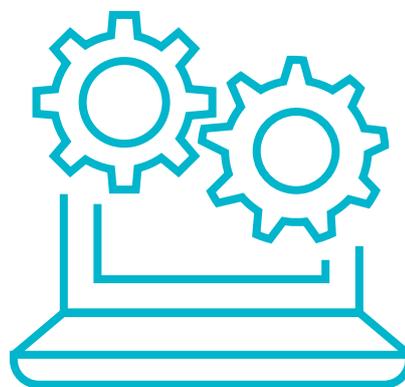


Mercado:

Partiendo del hecho de que las personas en este momento no asisten a los puntos de venta y de que la demanda podría desestimularse, se requiere fortalecer la presencia en los hogares:

- El canal virtual es una buena opción para facilitar y acercar la oferta y demanda de los servicios de los restaurantes a través de las redes sociales y sitios web (preferiblemente transaccionales) e incentivando a los consumidores mediante bonos redimibles, descuentos, así como el asocio con otras marcas o productos para ofrecer combos.

- Podrían apoyarse campañas para el suministro de alimentos a grupos especiales que se encuentren afectados directamente por la contingencia (población vulnerable o entidades de la salud).
- Implementar modelos de entrega a domicilio, propio o a través de plataformas colaborativas.





HOTELES:

Los hoteles también han experimentado cambios significativos en la forma de operar derivados de esta crisis; a diferencia de los restaurantes, los ingresos de la industria del alojamiento provienen en su mayoría de las ventas a turistas.

RETOS Y RECOMENDACIONES:

Operación:

Las restricciones en los transportes de productos, el sobreabastecimiento de alimentos y elementos de aseo en los hogares, y el aumento de precios por la demanda pueden dificultar el abastecimiento de insumos necesarios en los hoteles.

persona a persona, los objetos contaminados con el virus, entre otros, hacen que las restricciones en la forma de operar y de prestar los servicios en los hoteles se desarrollen de forma no habitual en actividades como alimentación, aseo, lavandería, recreación, entre otros.





Respecto a lo anterior, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Definir canales de comunicación entre la empresa y los proveedores clave para reporte, atención y seguimiento de requerimientos o incidentes, y demás temas relacionados con la situación actual.



- Verificar el inventario de materias primas e insumos requeridos para la prestación del servicio y así determinar de forma efectiva el abastecimiento de estos.
- Identificar productos sustitutos para materias primas e insumos, y buscar su abastecimiento oportuno.
- Identificar y priorizar proveedores clave que suministran productos y servicios necesarios para la ejecución de las actividades y procesos de la organización.
- Identificar proveedores nacionales alternativos como respaldo y conocer su situación actual ante la emergencia.



(clientes, competencia, otras empresas del sector) y establecer comunicación constante con ellos buscando aliarse en caso de emergencia.



- Validar condiciones contractuales con proveedores críticos, validar si cuentan con planes de contingencia para garantizar su capacidad de distribución.
- Identificar otros aliados dentro de la cadena de suministro

- Monitorear permanentemente las noticias de reducción de aranceles, cierre de fronteras, modificaciones de obligaciones tributarias y establecer estrategias de continuidad de negocio para la logística de abastecimiento y distribución.
- Definir, revisar y modificar acuerdos o métodos de pago con proveedores en caso de ser requerido procurando una relación de beneficio mutuo.
- Identificar métodos y acuerdos para retorno a la normalidad, así como para la colaboración con los proveedores que hayan sido afectados de manera grave.



- Definir protocolos para atención de huéspedes y control de contagio al interior de las instalaciones: evitar el contacto entre huéspedes, definir protocolo para el control de ingreso, identificar lugar de origen, signos del virus, evitar realizar reuniones grupales, desinfectar de forma adecuada los utensilios (teléfonos, cubiertos) y habitaciones.
- Evitar el uso compartido de toallas de baño y ropa de cama.
- Ventilación adecuada de las habitaciones (ventana abierta, puerta cerrada).
- Informar de forma oportuna a los clientes los cambios en la operación y prestación del servicio en el hotel.
- Lavar la ropa a la temperatura máxima, por encima de los 60°.
- En lo posible, secar la ropa en secadora y planchar usando la configuración más caliente de la plancha.
- Evitar al máximo la manipulación sin protección de los elementos que se van a lavar (cobijas, toallas, almohadas) para evitar entrar en contacto con partículas del virus que puedan estar en dichos elementos.





- Lavarse las manos antes y después de entrar en contacto con estos insumos.
- Mantener protocolos de buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Bajo la situación actual se estima que, dada la limitación de camas



Bajo la situación actual se estima que, dada la limitación de camas en hospitales y clínicas, de ser necesario se disponga de hoteles para apoyar y ampliar la cobertura del sector salud:

- Adecuación de instalaciones/ implementación de protocolos para que hoteles puedan prestar atención de pacientes en fases iniciales, tratar pacientes

después de que salen de una hospitalización o en fases no críticas de la enfermedad.

- Adecuación de espacios para personal médico que quiera aislarse durante la pandemia para evitar contagiar su núcleo familiar.



Finanzas:

El cierre de fronteras, aeropuertos, terminales y, en general, la restricción de movilidad de las personas limita de forma severa la ocupación hotelera, obligando a los turistas a cancelar sus reservas, eventos y solicitar devoluciones de hospedajes, lo que conlleva a una disminución importante en la obtención de recursos económicos por parte de los hoteles quienes se han visto obligados a cerrar sus operaciones, salir de personal clave y asumir costos fijos.

Negociar con los acreedores puede ser una alternativa viable para controlar y reducir costos. Por lo tanto, hacer acuerdos con los proveedores y negociar las mejores condiciones de pago para que puedan mitigar consecuencias financieras.

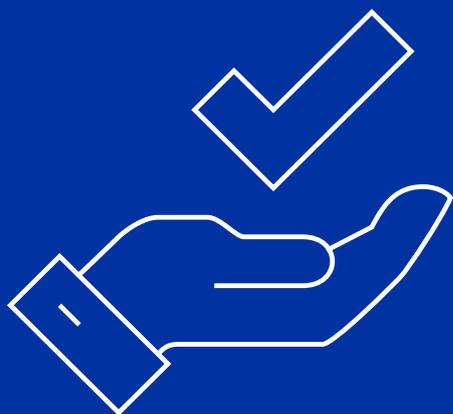




- Determinar estrategias de ventas futuras a través de incentivos, descuentos, entre otros.
- En el caso de aquellos hoteles que continúan en funcionamiento, procurar la reducción de algunos costos variables (lavado de la lencería, artículos para los huéspedes, alimentos, entre otros).

Reputación:

Las decisiones que se toman al interior de los hoteles para contener o evitar el contagio al interior de las instalaciones puede tener repercusiones en la reputación de la organización, temas como: impedir el ingreso de personas con síntomas del virus, divulgar la información de un posible contagiado, no prestarle la atención médica necesaria o negarle servicios del hotel (alimentación, limpieza de habitación, entre otros) a un huésped contagiado; o en el caso de que se llegase a contagiar un número de personas al interior de las instalaciones puede dar lugar a comentarios, manifestaciones, divulgaciones negativas en redes sociales que impacten de forma negativa la reputación de la organización. Por lo anterior, se recomienda:



- Definir con anticipación cómo serán abordados posibles casos de personas con síntomas o contagio al interior del hotel.
- Control de la información de las personas que puedan padecer el virus.
- Protocolos de divulgación de información y manejo de redes sociales.

Talento humano:

Los hoteles presentan una dependencia alta de su recurso humano para operar las instalaciones y los servicios. Adicionalmente, ellos son los llamados a garantizar las medidas de control de contagio al interior de las instalaciones y mantener unas medidas adecuadas para evitar ser contagiados y llevar el virus a las instalaciones. Por ello, la importancia de acompañar los colaboradores en pro de mantener su buen estado de salud y el de sus familias. Debido a esto, es importante desarrollar medidas como:

- Identificar las necesidades de sus colaboradores y familiares para mantener su estado de salud.



- Generar en conjunto con los colaboradores protocolos para el adecuado control e higiene en las instalaciones y en los hogares de los colaboradores.

- Formar el personal sobre el adecuado desarrollo de las operaciones al interior de las instalaciones.

- Definir los EPP necesarios para su rol y para evitar el contagio masivo del COVID-19. Ejemplo: tapabocas y guantes (toda persona cuyos elementos de protección personal se encuentran contaminados no deberá tocar objetos tales como teléfonos, lapiceras, manijas de cajoneros, puertas, cuadernos).

- Transportar a los colaboradores que lo necesiten, tomando las recomendaciones de distancia es espacios

cerrados, esto buscando que lleguen sanos a sus casas y a su lugar de trabajo.

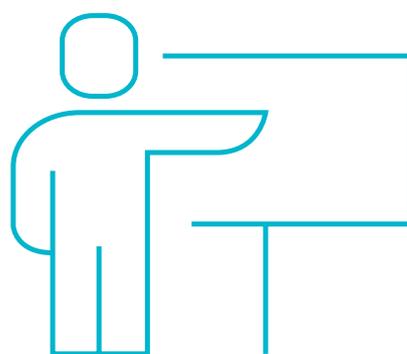
- Si alguno de sus colaboradores tiene a un familiar contagiado, o él lo está, brindarle el acompañamiento necesario en estos momentos de contingencia.

- Cuidado de los horarios de entrada y salida, pausas activas, almuerzos, entre otros, evitando que todos compartan de forma masiva cada actividad.





- Definición de cargos críticos para determinar planes de contingencia en caso de que se vean contagiados y requieran ausentarse de las operaciones.
- En caso tal de que un colaborador esté contagiado, tomar todas las precauciones de bioseguridad que eviten un contagio masivo. **Ejemplo: mantenimiento de aires y uso adecuado en los filtros de las Unidades Manejadoras de Aire (UMA), evitando contaminación cruzada.**
- Establecer medios de comunicación internos y externos que le brinden a los grupos de interés, información sobre los síntomas asociados al COVID-19, números de contacto en caso tal de necesitar una consulta médica y precauciones para tener en cuenta en caso tal de estar contagiado.



ENTRETENIMIENTO:

Durante el proceso de control para evitar la propagación del virus, la industria del entretenimiento ha visto impactado el normal desarrollo de sus operaciones, particularmente aquellas actividades que requieren la presencialidad y concentran gran afluencia de público. Esto con el fin de minimizar el número de casos de contagio, controlar la proliferación y disminución en el número de muertes ocasionadas por el virus.



Por tal razón, los parques de diversiones, zoológicos, salas de cine, teatros, museos, centros comerciales, estadios, centros de convenciones ya no prestan sus servicios como lo hacían habitualmente.

Así mismo, las empresas de eventos han tenido que enfrentar pérdidas por cancelación de cientos de encuentros deportivos, culturales, musicales y empresariales. Ellas tienen en jaque el modelo financiero y sobre todo la confianza.

RETOS Y RECOMENDACIONES:

Operación:

En gran medida, los establecimientos físicos dedicados a actividades de entretenimiento han tenido que suspender su funcionamiento, por lo que deben contar con las precauciones mínimas de seguridad para que no se generen riesgos que afecten la propiedad. **Como medidas de prevención se puede considerar:**





- Cerrar las acometidas de gas, hidráulicas y eléctricas que ingresan a las edificaciones cuando no sean atendidas por personal.
- Verificar el correcto funcionamiento del sistema de vigilancia (CCTV) y sistemas de alarma, priorizando en las áreas de mayor vulnerabilidad de la organización.
- Verificar el estado de las cerraduras y de los accesos a la edificación priorizando las zonas de mayor vulnerabilidad.
- Cuando se presenten casos en que los empleados o proveedores laboren en el predio (tales como zoológicos o parques recreacionales que tengan animales), se deben contar con todos los EPP y medidas dispuestas por el Ministerio de Salud y del Trabajo para prevenir el riesgo de contagio por COVID-19.





Se debe considerar que, como medida de contingencia para aumentar la capacidad del sector salud y descongestionar clínicas y hospitales, se podría estimar la habilitación de espacios no habituales como centros de convenciones y centros comerciales para la toma de muestras, identificación y atención de casos no críticos de COVID-19.

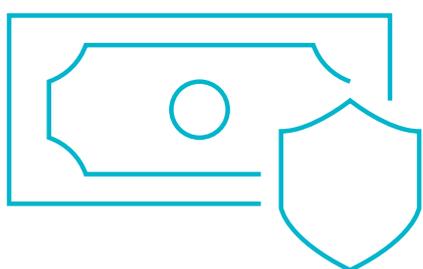
Para estas adecuaciones se deben desarrollar todos los protocolos y disposiciones del Ministerio de Salud, y cuando se retome la operación normal de estos sitios de entretenimiento, tener presente la desinfección y readecuación de las instalaciones garantizando la seguridad de las personas.



Finanzas:

Se entiende que por el cese de actividades enfocadas en el entretenimiento del ser humano se dejan de percibir ganancias económicas y dado que las responsabilidades (pagos de nómina a empleados, arriendos, créditos, impuestos) no se pueden dejar de lado, en consecuencia, se ve afectada a corto y mediano plazo la continuidad del negocio.

Las medidas para afrontar el déficit económico que se origina a causa de la pandemia podría consistir en:



- Solicitud de ayudas al estado: suspensión de los arriendos comerciales, suspensión del cobro de los servicios públicos al menos en los cargos fijos.
- Establecer opciones de teletrabajo y trabajo remoto.
- Implementación de vacaciones colectivas.
- Acuerdos de licencias no remuneradas por parte del empleador a los empleados durante intervalos de tiempo, que dura la contingencia.
- Realizar modelos para ventas futuras de bienes y servicios incentivando la compra por parte del consumidor con beneficios o grandes descuentos.



Mercado:

Ante la situación actual, las empresas enfocadas a brindar entretenimiento podrían replantear o diversificar opciones en su modelo de negocio.

Lo anterior impulsado por el hecho de que al estar en casa se requiere tener casi todo al alcance del sofá.

El diseño de nuevas estrategias o la reinvención de negocios

están ligadas a los medios tecnológicos y los diferentes medios de comunicación que hacen fácil la comercialización del bien o servicio que prestan en su cotidianidad, por ejemplo:

- Streaming de conciertos, de obras teatrales, de conferencias.
- Reproducción de películas en cartelera vía web por parte de los cines nacionales.





- Generación de catálogos virtuales de los locales que se encuentran al interior de centros comerciales.
- Venta a través de redes sociales y sitios web de artículos ofertados por establecimientos de comercio que se encuentran al interior de centros comerciales.
- Visitas virtuales a museos y zoológicos.



www.segurosura.com.co