

COVID-19



#AsegúrateDeHacerTuParte

RECOMENDACIONES PARA LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS

La emergencia sanitaria nacional declarada por el Gobierno Nacional para la prevención de la propagación del COVID-19 y el Decreto 457 que dicta las instrucciones del aislamiento preventivo obligatorio, considera de vital importancia para el bienestar de la población de Colombia, la continuidad en el abastecimiento de víveres y alimentos en las ciudades y poblados del país.

Por lo anterior, la industria alimenticia será una de las pocas industrias que deberá continuar sus operaciones, no solo para cumplir sus objetivos estratégicos, sino para cumplir una función social como nunca vista en la historia reciente de Colombia.



Es una gran responsabilidad, no solo para el país, sino para todos sus trabajadores, garantizar la continuidad de las operaciones con las mejores prácticas que en salubridad existen, complementadas con las más recientes recomendaciones para prevenir el contagio y la propagación del COVID-19.

El reto para las empresas de alimentos será continuar sus operaciones y garantizar la gestión de procesos y operaciones a través de toda su cadena de abastecimiento y

distribución. También, es momento de buscar aliados, tanto en el sector público como privado, que permitan apalancar las operaciones y contribuir al bienestar de la sociedad.

SURA, pensando en sus clientes y en consecuencia con la premisa de gestión de riesgos, busca con este documento dar visibilidad sobre posibles afectaciones que puedan presentarse y generar algunas recomendaciones para la disminución del riesgo.





POSIBLES FACTORES QUE PUEDEN OCASIONAR AFECTACIONES EN LA OPERACIÓN:

A continuación, se mencionan algunas situaciones:

Gestión de procesos:

1. La principal reflexión que deben realizar los administradores en la industria de alimentos es evaluar cuáles son aquellas líneas de producción que no contribuyen en gran medida a garantizar el suministro alimentario y nutricional de las personas.

Si bien deben continuar las operaciones, se debe buscar reducir la exposición de los empleados a la posibilidad de contraer el virus en su lugar de

trabajo o en su traslado hacia el mismo.

Se recomienda interrumpir todas aquellas líneas de producción de baja demanda y todas aquellas actividades complementarias que no están directamente relacionadas con la producción de aquellos productos esenciales durante la emergencia sanitaria. Lo más probable es que exista un aumento en la demanda de alimentos de primera necesidad, mientras que aquellos productos de placer o indulgencia mantengan o disminuyan su demanda.





2. Para garantizar la operación de los equipos de producción y servicios, se recomienda evitar sobrecargar los equipos o exponerlos a condiciones de trabajo superior a las de diseño, tal como velocidades mayores, exceso en su capacidad de proceso, de carga y horas de servicio continuo. También se deben respetar los periodos de mantenimiento preventivo, programado y predictivo, entre otras recomendaciones específicas para el paro de equipos que no serán necesarios durante la emergencia sanitaria.

3. Se debe asegurar la calidad de los productos terminados y muy especialmente su inocuidad.

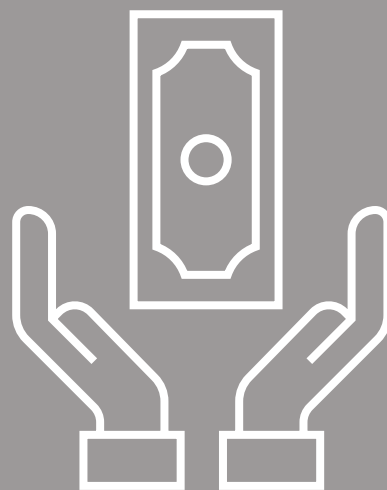
Cadena de abastecimiento y compras:

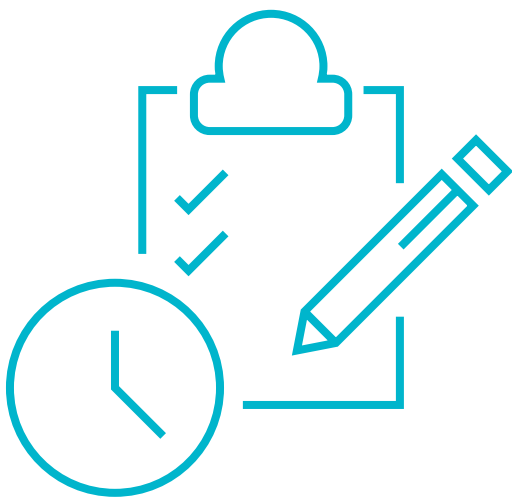
1. Es posible que el pánico colectivo reduzca la disponibilidad de algunos suministros necesarios para la operación (como hasta el momento se ha presentado con los artículos para limpieza, guantes y tapabocas). Se recomienda mantener un canal de comunicación directo con los proveedores, especialmente con los críticos para garantizar la disponibilidad en el suministro, establecer contacto con proveedores alternativos y estudiar alternativas de insumos y materias primas equivalentes (productos sustitutos) que puedan ser usadas en lugar de aquellas que escaseen.



2. Actualice la proyección de demanda para los próximos tres meses y verifique su nivel de inventarios y órdenes de compra. La duración de la contingencia y el impacto sobre la economía plantea cambios en los escenarios de demanda esperados en un periodo de tiempo de hasta un año. Monitoree su comportamiento procurando tomar medidas oportunas y comunicarlas a los grupos de interés.

3. Es posible que se den casos de especulación y acaparamiento de productos y mercancías. Valide condiciones contractuales con proveedores críticos, solicite sus planes de continuidad, y en caso de contar con ellos, el cumplimiento de los acuerdos en continuidad.





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

7. Monitoree permanentemente las noticias de reducción de aranceles, cierre de fronteras, modificaciones de obligaciones tributarias y establezca estrategias de continuidad de negocio para la logística de abastecimiento y distribución.

8. Defina, revise y modifique acuerdos o métodos de pago con proveedores en caso de ser requerido procurando una relación de beneficio mutuo (ganar-ganar).

9. Identifique los métodos y acuerdos para retorno a la normalidad, así como para la colaboración con los proveedores que hayan sido afectados de manera grave.

10. Verifique los seguros o pólizas suscritos en los contratos con clientes o proveedores.



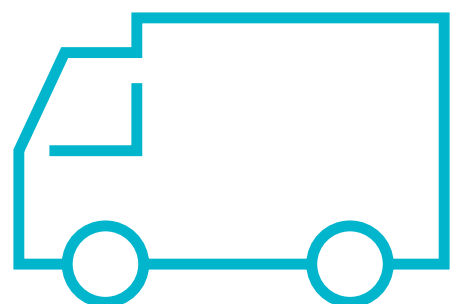
Distribución:

1. De acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional, se permite el transporte de mercancías, particularmente en el caso de los alimentos. Sin embargo, se recomienda coordinar con sus proveedores de servicio de transporte los cambios que vayan a tener en su operación de cara a la emergencia sanitaria, por ejemplo, horarios de servicio, frecuencia de servicio, nivel de servicio, entre otros.

2. Dado que la mayoría de las personas deberán estar en aislamiento preventivo, es posible que la demanda de entregas a domicilio aumente. El reto será ampliar los márgenes de distribución para tener un mayor alcance.

3. No pierda de vista los compromisos contractuales a los que debe dar cumplimiento, incluyendo el nivel de servicio.

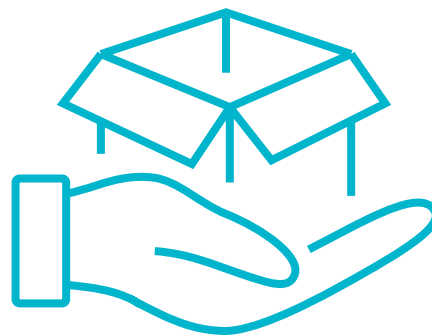
4. Es momento de fortalecer la relación con aquellos proveedores clave y con quienes se ha venido desarrollado una buena gestión dentro de la operación de distribución y transporte, logrando mantener o mejorar los controles y protocolos definidos, y apalancar el trabajo conjunto para lograr una óptima atención a lo largo de la cadena.





5. Se pueden presentar situaciones de alteración del orden público, saqueo y hurto de mercancía en las vías y carreteras del país, especialmente, en zonas de disminución de velocidad (peajes, resaltos). Actualmente existe una población vulnerable, normalmente dedicada al comercio informal, que se han visto muy afectada por las restricciones gubernamentales, generando que estén conformando grupos para atacar de forma coordinada al sector transportador, afectando vehículos que movilizan carga esencial.

Por esta razón, se recomienda estar actualizando información con las autoridades departamentales para conocer estado de la situación, planes



de seguridad de apoyo con el frente de seguridad empresarial y participar en las caravanas de transporte promovidas por las autoridades.

6. Los conductores perciben como un alto factor de riesgo para su salud realizar el retiro y transporte de mercancías que provienen de buques del continente asiático. Reforzar la comunicación con los conductores sobre la inexistencia de peligro al manejar mercancías provenientes del continente asiático.



Mercadeo, ventas y comunicaciones:

1. Informe a sus clientes y grupos de interés (internos y externos) los cambios que se vayan a dar en su operación dada la contingencia sanitaria, por ejemplo, volumen de entregas, líneas de producción que dejarán de operar temporalmente, periodos de entrega, nivel de servicio, entre otros.

2. Mantenga abiertos los canales de comunicación, incluso si determina interrumpir sus operaciones. Establezca, según priorización de los grupos de interés (internos y externos), los canales comunicacionales más convenientes para su organización y su operación, tales como intranet, correos electrónicos corporativos,

comunicados de gerencia, resoluciones gerenciales, redes sociales, WhatsApp, mensajes de texto y los demás que apliquen.

3. Defina la estructura de comunicación para la situación actual teniendo en cuenta quién comunica qué, cuándo, cómo, a través de qué medio, qué mensajes, cuáles interlocutores y que público objetivo.

4. Recuerda mantener los canales de comunicación claros y definidos con los grupos de interés, de manera que pueda entregar información completa y oportuna acerca de su operación y sus decisiones ante la situación actual.





5. Identifique y defina la estrategia adecuada para la protección de la imagen de su empresa en redes sociales y medios de comunicación.

6. Diseña y ejecuta un plan de comunicación para el retorno a la normalidad que contenga todos los temas relacionados con las necesidades y expectativas de tus grupos de interés.

7. Identifique y participe en actividades de colaboración entre gremios o asociaciones relacionadas con su empresa. Promueva una cultura país de ayuda mutua.

8. Identifique, documente y comunique las lecciones aprendidas durante el transcurso de la contingencia con el objetivo de actualizar y mejorar los planes de continuidad de negocio involucrando a sus grupos de interés.



Servicio postventa:

1. De acuerdo a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2020/coronavirus.htm), no existen pruebas de que los alimentos puedan ser una fuente o una vía de transmisión probable del virus.

Sin embargo, recuerde que el compromiso con el cliente no termina con el pago. Es importante mantener abiertos los canales de comunicación para brindar soluciones cuando algo no esperado ocurra con el producto suministrado.



2. Defina, divulgue y mantenga activos los canales de comunicación, asignando responsabilidades claras para la atención y respuesta a los diferentes grupos de interés.

Gestión de recursos humanos:

1. Monitorear el estado de salud de los empleados. Los empleados que no se sientan bien, deben permanecer en sus

casas. Interrumpir las operaciones en caso de detectar síntomas de infección dentro del personal.

2. Se debe hacer una evaluación de roles y funciones con el fin de determinar cuáles son aquellos cargos que pueden desempeñar su trabajo desde su hogar. Hoy en día es posible monitorear variables de operación de equipos y procesos de manera remota. Sin embargo, se deben garantizar los canales de comunicación con la planta.



3. Programar turnos y seleccionar personal que no conviva en su lugar de residencia (núcleo familiar) con personas vulnerables como niños menores de cinco años, adultos mayores de 60 años y personas con afecciones crónicas como diabetes, enfermedades cardíacas y pulmonares o de su sistema inmunológico. Empleados con estas condiciones tampoco deberían asistir a trabajar.

4. Mantener al personal informado sobre las decisiones administrativas de cara a la emergencia.

5. Es posible que el personal sienta miedo sobre el riesgo que corre su salud al continuar laborando y desplazándose hasta su lugar de trabajo. Brinde todas las herramientas, información y apoyo necesarios.



6. Establecer medios de transporte alternativos a los sistemas de transporte masivo.

7. Habilitar espacios de parqueadero para promover el uso de vehículos privados en el traslado hacia el lugar de trabajo.

8. Restringir viajes nacionales e internacionales.

9. Establecer el personal que ha viajado por fuera de la ciudad o el país en el transcurso del último mes y evitar su asistencia al lugar de trabajo. Permitir su regreso al cabo de 14 días de cuarentena.



Asuntos legales o regulatorios:

- 1.** Monitoree permanentemente los canales de comunicación para identificar las decisiones y medidas de prevención, control y mitigación emitidas por autoridades de orden nacional, departamental y local, con el objetivo de garantizar su cumplimiento y mantener informados a los grupos de interés.
- 2.** Establezca directrices desde el área jurídica de su organización para hacer el monitoreo permanente de las determinantes gubernamentales para la actuación y el control de la situación actual.



3. Responda de manera oportuna, dentro de los límites establecidos, los requerimientos solicitados por los entes de control que cobijen su organización.

4. Revise de manera permanente los sistemas de correspondencia establecidos con los entes de control para evitar retrasos o pérdida de la información definida por las entidades.



Seguridad física:

1. Se pueden presentar situaciones de alteración del orden público, saqueo y hurto de mercancía, especialmente en las vías y carreteras del país. Sin embargo, esto no descarta que se puedan presentar situaciones en las plantas de producción y centros de distribución, especialmente si están

ubicados en poblados altamente afectados por las restricciones gubernamentales (personas dedicadas al mercado informal) o lugares alejados de la comunidad.

Se debe reforzar la seguridad, especialmente en los momentos de apertura, realización de despachos, recepción de mercancía y horarios nocturnos.



2. Identifique programas y actividades necesarias para una buena sostenibilidad de los empleados y la comunidad, y responsabilidad social a través de los diferentes comités municipales, haciendo una buena publicidad de estas y que se traduzca en temas de blindaje social para el desarrollo

seguro de sus actividades. Esta es una oportunidad para gestionar y mejorar su reputación en las comunidades.

3. Acérquese a los líderes y personas representativas de la comunidad y oriente algunos planes de responsabilidad social hacia la población en donde están ubicadas sus instalaciones, especialmente a las comunidades altamente afectadas por la coyuntura.

4. Es importante contar con un listado de los teléfonos y nombres de los vecinos colindantes de cada instalación para apoyarse mutuamente en caso de alguna eventualidad. Estos listados a su vez deben permanecer centralizados o en el área de seguridad y actualizarse periódicamente.

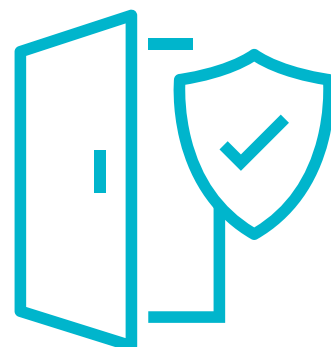


5. Los administradores o responsables de las diferentes instalaciones deben participar y vincularse de los comités de seguridad de la Alcaldía, Policía, Ejército, empresarios del sector y de las reuniones de la comunidad, con el ánimo de conocer oportunamente las amenazas y riesgos que se pueden presentar en la zona y así poder evitarlos realizando planes o tomando medidas preventivas.

6. Tener un listado de las autoridades cercanas, incluyendo un directorio que debe estar permanentemente actualizado con los teléfonos fijos de atención y los nombres de los comandantes con sus respectivos teléfonos móviles. Vincularse a las reuniones de las autoridades de la zona para conocer oportunamente los riesgos que se debe enfrentar y estar conectados sus redes de comunicación.

7. Integrarse a la red de apoyo gremial o de las zonas en donde están ubicadas las instalaciones.

8. Una puerta es un punto vulnerable de la seguridad física de cualquier edificio. La mejor puerta no vale nada si está expuesta a la remoción de los pasadores de las bisagras, rotura de los paneles de visión, u otra debilidad que podría permitir la entrada. Una puerta segura está hecha de metal o madera sólida. La resistencia de las puertas y sus refuerzos deben ser compatibles con las cerraduras usadas.





9. Para los cerramientos externos en malla, se deben utilizar candados de seguridad, preferiblemente anti-cizalla. Igualmente, para las rejas, persianas y ventanas expuestas a las vías públicas es importante que tengan los pasadores y cerraduras de forma interna, evitando tener que realizar continuos mantenimientos y dificultando posibles manipulaciones indebidas.

10. Es importante mantener una buena iluminación del perímetro externo que no permita el ingreso de extraños en horas nocturnas sin ser detectados fácilmente por los vecinos. Igualmente, se debe contar con buena iluminación que permita hacer las verificaciones nocturnas de las activaciones de las alarmas o las rondas periódicas de las autoridades.





11. Se debe instalar una reja metálica en zonas de la edificación que estén colindantes con lotes baldíos o cuando la altura del techo con respecto al piso sea inferior a 2.50 m.

12. Mantener podada la vegetación de las áreas aledañas a los cerramientos evitando que obstaculicen la observación de la instalación y no permitan el fácil encubrimiento de personas.

13. Determinar la necesidad de vincular personal de seguridad física permanente o bajo la modalidad de rondas periódicas al establecimiento. Evaluar elementos como valor de los contenidos, costos, manejo de información confidencial, criminalidad de la zona, contenidos con alto atractivo para grupos delincuenciales o terroristas, entre otros.

14. Se debe tener un sistema de detección de intrusión, botones pánico y claves de coacción, con monitoreo remoto.





15. Se recomienda instalar cámaras de seguridad con capacidad suficiente de grabación y transmisión en línea. El equipo de grabación debe estar protegido y oculto.

16. Se debe tener una administración centralizada de las llaves de acceso a instalaciones.

17. Se debe contar con un centro integrado de servicios de seguridad que agrupe las actividades y sistemas de protección.

