

SEGUROS



# EMPRESAS Y NEGOCIOS EN TIEMPOS DE COVID-19

#asegúratedehacertuparte

Las crisis son momentos de aprendizaje para todos, especialmente para los empresarios, porque significan la reinención acelerada de modelos de negocio y el fortalecimiento y diversificación de canales y portafolios que conducen al principio del siguiente salto empresarial.

Sin embargo, también hay que reconocer que el momento coyuntural requiere la sobriedad necesaria para tomar las decisiones pertinentes y asegurar la sostenibilidad del negocio, aunque el principal reto que tienen las empresas hoy es tomar decisiones a tiempo.

En momentos de complejidades económicas, proteger a las pequeñas y medianas empresas, que movilizan el 90 % de la economía de América Latina e impactan a 7 de cada 10 familias en la región, es fundamental para mitigar los impactos de cualquier crisis.

Sin embargo, las empresas son tan diversas, heterogéneas y complejas entre sí, que pareciera que cada caso es particular, aunque mucho comparten en términos administrativos y culturales. Durante las coyunturas, los actores políticos y económicos se centran en minimizar riesgos, en cuidar los eslabones más críticos de la producción industrial para evitar desabastecimientos masivos de productos básicos, materias primas y suministros a mediano plazo, y en restaurar la confianza, el mayor enemigo del comercio.

En este documento se recogen algunas de esas decisiones que, a través de Empresas SURA, hemos puesto a disposición de los empresarios de América Latina.

**Empresas SURA, donde los empresarios tienen lugar.**

## IMPACTO MACROECONÓMICO

### ¿CÓMO VA A CAMBIAR LA GLOBALIZACIÓN?

El primer aspecto que hay que atender es el agotamiento de la globalización como la conocemos. La crisis financiera internacional de 2008 ya nos había dado algunos indicios, pero aún así se ignoraron los problemas que la originaron. Hemos entrado en una fase de interrupción y reordenación de la economía global con la ruptura de las grandes cadenas de valor que existían en el comercio internacional.

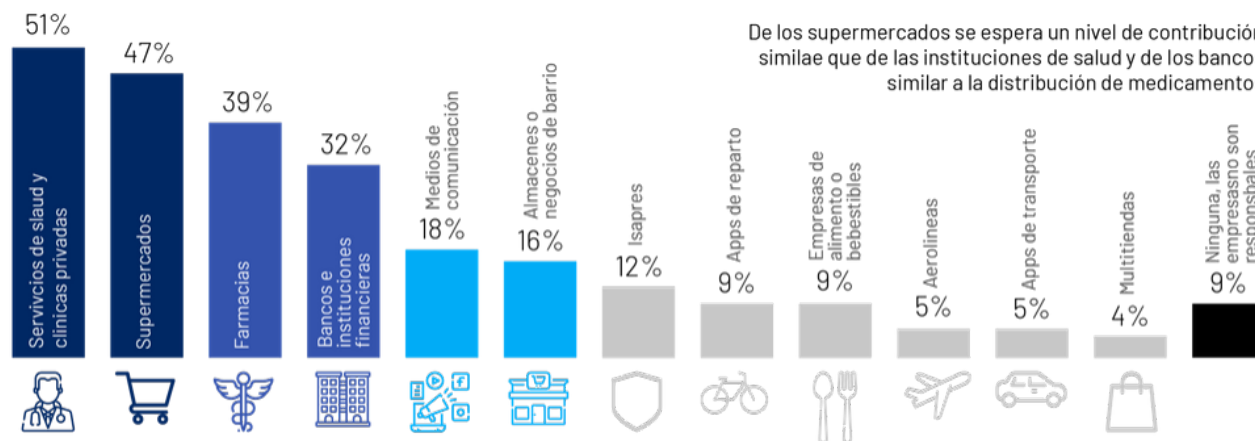
Es posible que, ante esta situación, en algunos mercados se incentive la compra nacional con el fin de relocalizar empresas y el tejido industrial principalmente de sectores estratégicos, al mismo tiempo que se impongan a mediano plazo controles migratorios, aduaneros y arancelarios más estrictos o se suban precios del tráfico internacional. Estos bloques nacionalistas podrían modelar un nuevo tipo de sociedad desconfiada, menos libre y menos diversa, pero quizás más controlada.

El encarecimiento de algunos productos y servicios, la vigilancia sobre el comercio, la reconfiguración de las relaciones económicas, el fuerte impacto sobre las economías menos desarrolladas y el reconocimiento de algunos sectores más afectados como el turismo, los viajes, los comercios y aquellos dependientes de la cadena internacional de suministros (industria automotriz, calzado, textil, alta tecnología y artículos del hogar, extendiendo los efectos sobre todos los sectores y subsectores de la economía como son la movilidad y el entretenimiento), son algunos de los fenómenos que podremos percibir en estas transformaciones.



## ¿CUÁLES SON LAS INDUSTRIAS PROTAGONISTAS DE LA CRISIS?

FUENTE: IPSOS LATINOAMÉRICA



¿Cuáles cree usted que son las empresas o instituciones que pueden prestar una mayor ayuda a la superación de la crisis?

Las crisis, por supuesto, son aceleradores de cambios, y las industrias como la farmacéutica (vitaminas y suplementos alimenticios), alimenticia, de comercio, de producción, de distribución de bienes y servicios básicos (basados en teletrabajo), de comercio electrónico y de entretenimiento (formación en línea, tele-servicios y entretenimiento virtual), pueden ser las primeras en satisfacer las necesidades de un consumidor muy ansioso actualmente.

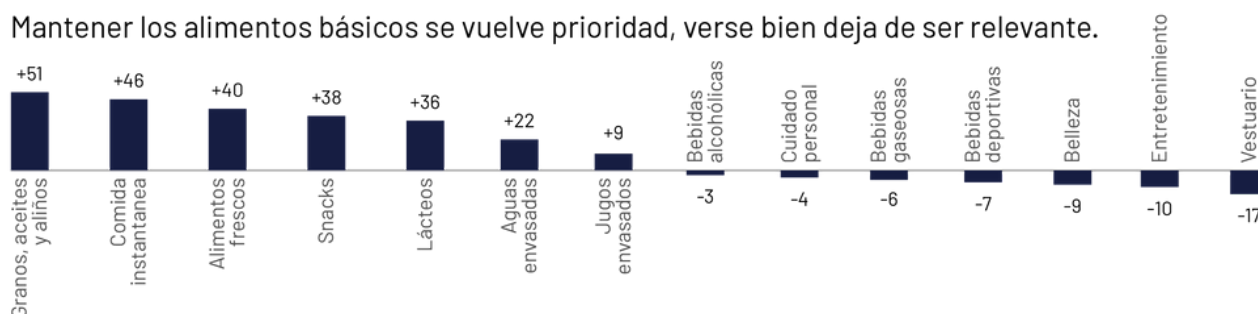
La demanda del consumidor disminuye en bienes de consumo y esta definitivamente es la mayor incertidumbre, haciendo que la cadena de producción de los mismos se vea afectada por lo menos hasta junio, que decrezca la preocupación por el virus y, en algunos territorios, se normalice. Es por esto que la consideración más importante ha sido el efecto en las cadenas de suministro que comienzan o pasan por China como resultado a los cierres de fábricas.



## ¿QUÉ CONSUMIRÁN LAS PERSONAS?

FUENTE: IPSOS LATINOAMÉRICA

Mantener los alimentos básicos se vuelve prioridad, verse bien deja de ser relevante.



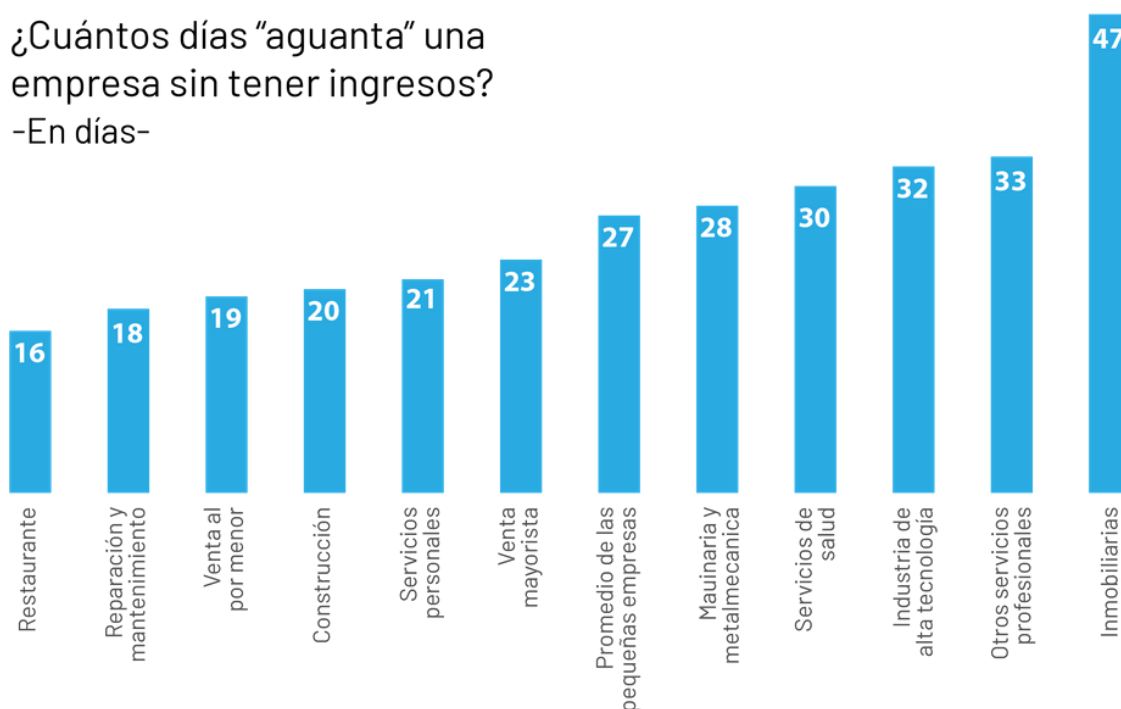
## ¿CUÁNTOS DÍAS RESISTE UNA EMPRESA CON CERO FACTURACIÓN?

FUENTE: [HTTPS://WWW.PLANM.COM.AR/CONTENIDOS/ECONOMIA/CUANTOS-DIAS-RESISTE-UNA-PYME-CON-FACTURACION-0](https://www.planm.com.ar/contenidos/economia/cuantos-dias-resiste-una-pyme-con-facturacion-0)

Según un estudio de JP Morgan, que analizó el movimiento bancario y de caja diaria (ingresos y egresos) de 570.000 pequeñas y medianas empresas estadounidenses, en Estados Unidos una PyME puede “resistir” en promedio, como máximo, 27 días sin facturación. Estos números son para Estados Unidos que es un país desarrollado, con un nivel de “informalidad” mucho menor y un nivel de bancarización mucho más elevado que en América Latina.

¿Cuántos días “aguanta” una empresa sin tener ingresos?

-En días-



La economía y las PyMEs están en “modo supervivencia” y cuentan con un tiempo mucho más corto de lo que se se piensa para sobrevivir a la crisis del coronavirus. El primer paso para que la economía no colapse en las próximas semanas (con efecto dominó de cierre de empresas y disparada del desempleo) es encontrar mecanismos para que las empresas puedan afrontar el pago de sueldos mientras se mantiene un mínimo funcionamiento de la cadena de pagos para volver a producir cuando se termine la cuarentena. Es una carrera contrareloj.

## ¿QUÉ SE PUEDE HACER?

### Acciones inmediatas

Las ganancias rápidas y urgentes serán fundamentales para mitigar cualquier impacto, por esto existen cuatro acciones fundamentales para empezar a gestionarlas:

1. Evaluar riesgos planificando escenarios.
2. Monitorearlos.
3. Gestionar la operación en crisis.
4. Comunicar a los empleados y a los clientes de manera oportuna.

Además, la competitividad de las empresas de América Latina se da a través de la correcta interrelación entre cinco verticales que, al administrarlas correctamente en momentos de crisis, aportan considerablemente a la sostenibilidad de estas organizaciones.

## VERTICAL FINANCIERA:



## TIENE DOS CORRIENTES PRINCIPALES:

### 1. Disminuir gastos

La reducción y optimización de gastos es un tema estratégico. Enfocarlo a rubros claves sobre los cuales se tiene control sin afectar el negocio, es una de las primeras estrategias para las crisis; incluso debería serlo anticipadamente.

Disminuir los gastos es una de las estrategias más complejas para las gerencias. Sin embargo, vencer este miedo es fundamental para la sostenibilidad del negocio.

#### Algunas estrategias:

- Proteger la liquidez y proyectar la caja. Los escenarios de flujo de caja deben contemplar, adicionalmente, duraciones diferentes a la de la coyuntura: a 1 mes, a 2 meses y a 6 meses .
- Poner en pausa todos los gastos innecesarios.
- Aplazar proyectos o inversiones.
- Pausar inversiones de mayor riesgo.
- Revisar cuáles son los ajustes laborales que mayor bienestar traen a la empresa y a los empleados.
- Suspender o disminuir dividendos.

### 2. Incrementar ingresos

Aunque es un escenario mayormente complejo, en una situación de crisis la reinversión empresarial y la resignificación de canales, productos, servicios entre otros, podría capitalizar las dificultades.

#### Algunas estrategias:

- Establecer un plan comercial y proyectar caídas de la demanda del 50 %.
- Definir un exhaustivo plan de ahorro.
- Gestionar la facturación y la cartera minuciosamente.
- Propiciar pagos fraccionados a proveedores y permitirlos como clientes y monitorear la salud financiera cliente – proveedor.
- Crear descuentos para motivar el pronto pago.
- Renegociar con bancos y aprovechar todas las oportunidades financieras vigentes para apalancar la liquidez, llevando los créditos a un largo plazo y negociando períodos para pagos a capital e intereses.

Las crisis también son oportunidades de creación y de innovación, pues se ven en ellas posibilidades que pueden despertar emprendimientos inigualables.

## VERTICAL TALENTO HUMANO



En tiempos de dificultades, los colaboradores requieren un mayor liderazgo enfocado a la gestión de la incertidumbre, una de las principales características del líder actual. Es por esto que algunas de estas acciones podrán ser de gran utilidad para la administración de los equipos.

### **Algunas estrategias:**

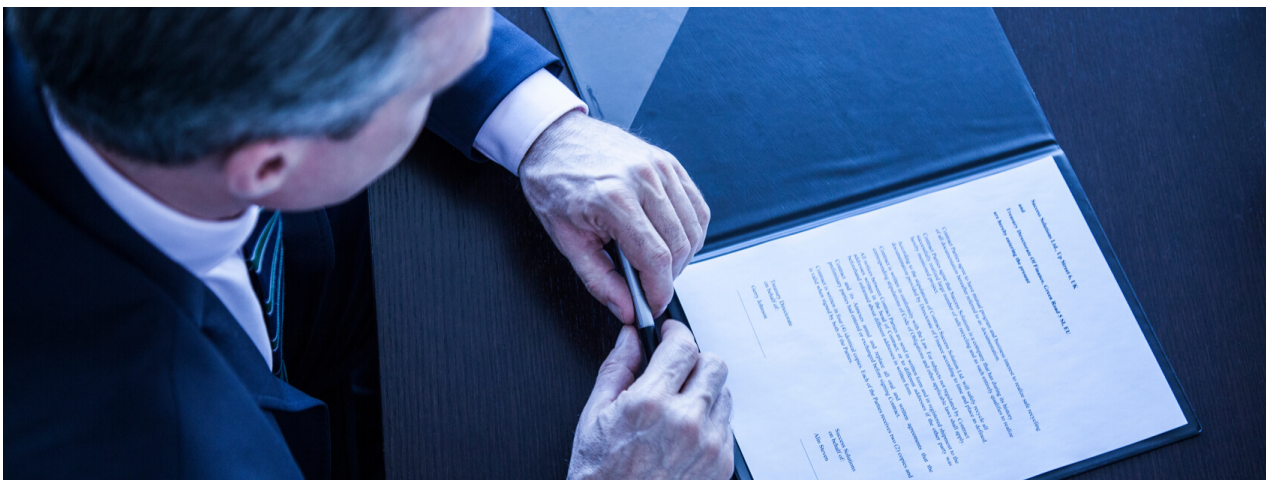
- Comunicarse de manera honesta pero optimista con los empleados, priorizando siempre su bienestar y su salud física y mental.
- Reconocer cuáles son los empleados clave e incentivarlos para que se comprometan emocionalmente con la compañía.
- Evitar las decisiones apresuradas que a mediano plazo impacten sobre la productividad y eficiencia. Todas las decisiones deben estar en dos tiempos: al corto y al largo plazo.
- Intentar crear entornos más colaborativos, flexibles y globales que, además, permitan otros sistemas de remuneración y fortalecimiento de la cultura empresarial. El teletrabajo es uno de ellos.
- Motivar, incentivar y propiciar en los empleados la exposición de iniciativas de ahorro y reducción de gastos con el fin de generar en ellos una cultura de cuidado y, adicionalmente, concientizar indirectamente sobre posibles cambios adyacentes. Un gabinete de crisis también puede ser de gran utilidad.

Para las empresas con estructuras familiares se deben tener en cuenta mecanismos de cohesión en donde toda la familia accionista comprenda la realidad empresarial y sus efectos a corto, medio y largo plazo. Así:



- Aspectos financieros y emocionales: los miedos de perder la base familiar pueden desestabilizar a los miembros. Es momento de estar unidos y ser optimistas estableciendo focos claros.
- Identificar y escuchar la realidad financiera y emocional de todos los miembros y establecer mecanismos de solidaridad, más allá de lo económico, que generen mayor sentido de pertenencia y percepción colectiva de la realidad.
- Recordar y revisar las historias de resiliencia y perseverancia familiares, los mecanismos de superación, la capacidad de resistencia y los pilares de fortaleza familiares como los líderes naturales que no propician las peleas de poder.
- Definir mecanismos para la conversación y la toma de decisiones frecuentes y sistemáticas, como consejos de accionistas, juntas familiares y comités de crisis para mejorar la comunicación y gestionar también la ansiedad. No olvidar que, ante las crisis, los sabios mayores y fundadores tienen altas capacidades de liderazgo y arrojo en la gestión de las empresas.

## VERTICAL LEGAL

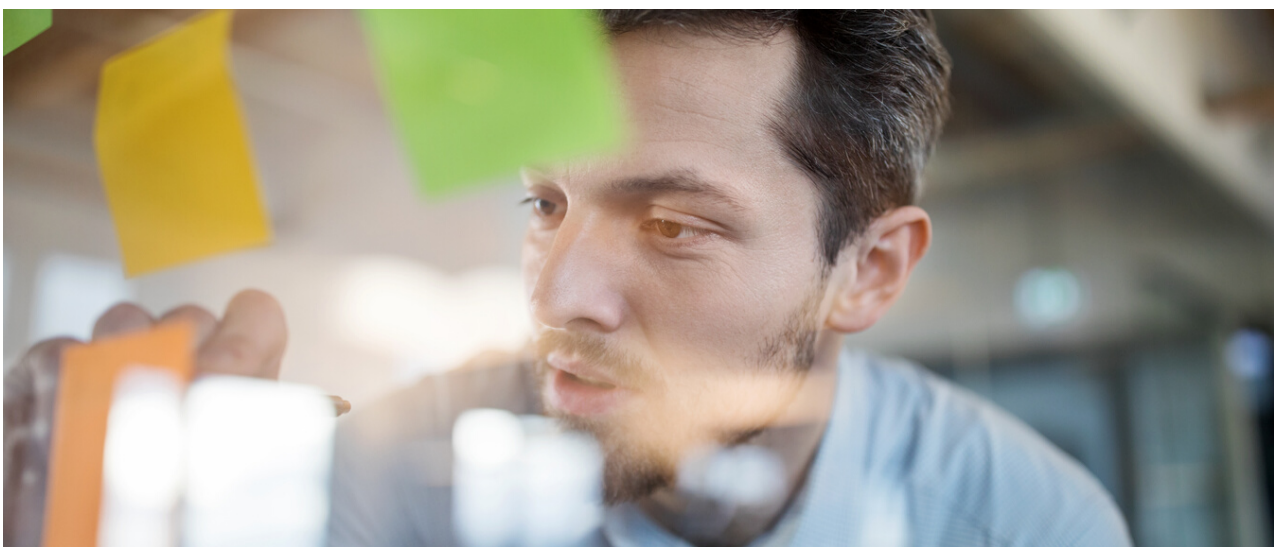


En los momentos empresariales complejos las decisiones con respecto a lo laboral son fundamentales para gestionar la crisis. Sin embargo, no siempre son las mismas ni siempre son extremas. Algunos puntos intermedios pueden funcionar.

1. Medidas de flexibilidad interna: modificar sustancialmente las condiciones de trabajo como las distribuciones de las jornadas y los cambios de turnos. El teletrabajo es una alternativa.

- 2.** Otorgamiento de vacaciones concertadas colectivas y anticipadas.
- 3.** Revisión de las leyes para causales de suspensión, terminación, cláusula penal, indemnización. La suspensión de contratos de trabajo o despidos individuales o colectivos con justa causa y con pago de la indemnización deberán ser de atención cuidadosa.
- 4.** Identificar oportunidades de administración en tesorerías, impuestos, retenciones en la fuente y otros según directrices gubernamentales.
- 5.** Revisión de obligaciones contractuales con el fin de encontrar alivios.

## VERTICAL MERCADOS



Una crisis es, principalmente, una oportunidad de reestructuración de modelos de negocio como los conocemos. Incluso algunas de ellas han sido de bastante utilidad para el resurgimiento de ideas de negocio empolvadas que se convierten, en muy poco tiempo, en potenciales empresas.

Mantener una mirada optimista sobre el mercado es fundamental para enfocarse en la innovación y no en el temor. Aquí nombramos algunos de los puntos fundamentales que podrán ser de gran utilidad para que las empresas puedan definir sus estrategias de sostenibilidad en momentos complejos.

- 1.** Crear una estrategia de mercadeo a conciencia: identificar los posibles escenarios de oferta y demanda, segmentando los productos y servicios empresariales y los posibles clientes potenciales, revisando implicaciones sobre los presupuestos y las prioridades de los equipos de ventas.

- 2.** Evitar crear una sola estrategia. En momentos de crisis se requieren muchas intenciones en diferentes vías al mismo tiempo.
- 3.** Establecer mecanismos de comunicación estrecha y relacional con los clientes, escuchando y respondiendo ágilmente a sus necesidades, y haciendo que el equipo comercial se dedique a la fabricación de estrategias para mitigar el segundo semestre. Además, gestionar los clientes estratégicos y definir planes colaborativos con estos para la coyuntura y la post coyuntura como una apuesta societaria a largo plazo.
- 4.** Considerar tácticas dinámicas de precios como la creación de descuentos para motivar el pronto pago, el diseño de cupones de solidaridad de uso posterior a la crisis, sin afectar la resonancia emocional de su marca o empresa, la creación de promociones comerciales marginando menos pero moviendo la caja y las ventas financiadas con meses de gracia (ventas a cuotas).
- 5.** Revisar reestructuración de canales comerciales respondiendo a las preguntas: ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿dónde comprarían mis clientes?

## VERTICAL TECNOLOGÍA



Generalmente, la tecnología es uno de los rubros de mayor inversión en las compañías, pero en momentos de crisis estos proyectos muchas veces pueden esperar. Actualmente existen muchas maneras de tener un impacto tecnológico importante, que no requiere desarrollos propios, sino de conocer las herramientas correctas para potenciar la conectividad y la eficiencia empresarial.

1. La digitalización de documentos y el uso de la tecnología, el trabajo remoto y la implementación de estrategias para aliviar el trabajo rutinario serán foco que la tecnología deberá resolver.
2. Fortalecer los equipos y las herramientas digitales que permitan incursionar en nuevos canales de comercialización, que no requieran de mayor inversión y que evidencien resultados a corto plazo, deberá ser uno de los focos que los líderes de las tecnologías y los líderes comerciales deberán resolver en conjunto como objetivo. La activación de redes sociales, la participación en comunidades solidarias, la presencia en market places de terceros y la implementación de canales virtuales son algunas de estas.

## VERTICAL OPERACIÓN



La gestión operativa es fundamental en las crisis. Las operaciones livianas desde el costo y el gasto, manteniendo los mínimos operativos y una capacidad de producción con el escenario mínimo en ingresos, son una estrategia prioritaria para gestionar las coyunturas. Así también se visualizan las siguientes tácticas:

- Gestionar los proveedores inventariando los estratégicos y los no estratégicos y los posiblemente débiles ante la coyuntura.
- Hacer seguimiento a la cadena de suministros.
- Establecer planes de pago con los proveedores débiles y vulnerables ante la crisis de manera anticipada.
- Establecer roles fundamentales en la compañía, mecanismos de gestión de la crisis y de toma de decisiones urgentes.

## VERTICAL TECNOLOGÍA



Las empresas tienen el deber moral de dar las indicaciones oportunas a sus trabajadores, así como de recordarles las medidas de protección individual que estos deben adoptar según las recomendaciones del gobierno.

ES UN MOMENTO PARA SER OPTIMISTAS PERO REALISTAS.

ES UN MOMENTO PARA LOGRAR, CON EL MÉTODO Y LA DISCIPLINA, TRANSFORMACIONES URGENTES QUE HUBIERAN TOMADO AÑOS BAJO LOS PROCESOS TRADICIONALES.

ES UN MOMENTO DE RESIGNIFICACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO Y DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL A TRAVÉS DE LA DIVERSIFICACIÓN DE CANALES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE HASTA AHORA ERAN DEPENDIENTES.

ES UN MOMENTO DE DAR UN SIGUIENTE PASO EMPRESARIAL QUE, CON SOLIDEZ ESTRUCTURAL Y ACOMPAÑAMIENTO ESTRATÉGICO, PERMITA RECONOCER LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LLEVARLAS A UN CONTEXTO MÁS COMPETITIVO.

Para profundizar sobre esta información y agendar una cita con un especialista de Empresas SURA de tu ciudad, visita [www.segurossura.com/empresas](http://www.segurossura.com/empresas)

## **¿CÓMO ABORDAR LA CRISIS DESDE LA PERSPECTIVA TECNOLÓGICA?**

Las tendencias transformaron los entornos laborales, desde hace una década, el teletrabajo ha sido una de estas, es una modalidad que se centra en el cumplimiento de objetivos y no de actividades rutinarias y/o estáticas y se desarrolla principalmente con herramientas tecnológicas.

Con la situación actual del COVID-19 y con el fin de dar continuidad al cumplimiento de objetivos esenciales del trabajo, te compartimos algunas herramientas digitales que te permitirán mantener algunos procesos y actividades habituales en el trabajo y algunas recomendaciones para que tu seguridad digital sea primordial.

## PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO REMOTO

Dada la crisis actual, ¿cuáles son las herramientas de videollamada disponibles a las que puedo acceder como empresario para gestionar mi empresa?

### MICROSOFT TEAMS

(Gratuita por 6 meses)

<https://teams.microsoft.com/downloads>

Manual de uso:

<http://download.microsoft.com/download/3/6/C/36C9C203-8075-472C-9BFD-D6A08D9DFD64/Teams%20QS.pdf>

### WEBEX

(Gratuita - Temporal por contingencia)

<https://www.webex.com/>

Manual de uso:

[https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/collaboration/meeting\\_center/wbs30/Localizations/WebEx\\_BK\\_WC49AD21\\_00\\_webex-meeting-center-user-guide-dl\\_es\\_CO.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/collaboration/meeting_center/wbs30/Localizations/WebEx_BK_WC49AD21_00_webex-meeting-center-user-guide-dl_es_CO.pdf)

### ZOOM

(Gratuita - límite de 40 minutos en reuniones de grupo)

<https://zoom.us/>

Manual de uso:

<https://support.zoom.us/hc/es>

## ¿DÓNDE PUEDO ALMACENAR LA INFORMACIÓN REALIZADA POR MIS COLABORADORES? ¿EN LA NUBE O EN UN SERVIDOR LOCAL?

Cuando se almacena información en la nube, las copias de seguridad se realizan de forma automática y siempre se encuentran actualizadas. Así mismo, te permite contar con las últimas versiones en materia de seguridad informática y evitar un riesgo o amenaza, por ejemplo, un Malware.

Los servidores locales, deben actualizarse manualmente, son equipos que requieren configuración y mantenimiento llevados a cabo por expertos, por lo tanto requieren de un desplazamiento físico del técnico encargado y las copias de seguridad no se hacen en tiempo real.

Existen varias plataformas que te permiten guardar los documentos en línea, de forma segura y acceder a la información desde cualquier lugar o dispositivo, solo requieres conexión a Internet. Te recomendamos algunas:

#### ONEDRIVE

<https://onedrive.live.com/>

Manual de uso:

[http://download.microsoft.com/download/4/4/5/4459AAB3-A93B-43D4-98E9-9A18494E566F/MS\\_Office\\_QuickstartOneDrive.pdf](http://download.microsoft.com/download/4/4/5/4459AAB3-A93B-43D4-98E9-9A18494E566F/MS_Office_QuickstartOneDrive.pdf)

#### GOOGLE DRIVE

<https://www.google.com/drive/>

Manual de uso:

<https://support.google.com/drive/answer/2424384?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es>

#### DROPBOX

<https://www.dropbox.com/>

Manual de uso:

<https://help.dropbox.com/es-es/guide>

## ¿CUÁLES HERRAMIENTAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA PUEDO UTILIZAR PARA CONTINUAR COMUNICÁNDOME CON MIS EMPLEADOS, CLIENTES Y PROVEEDORES?

Idealmente si tu empresa cuenta con herramientas de mensajería instantánea, podrías continuar la comunicación a través de estas. Sin embargo, te recomendamos las herramientas gratuitas más usadas en el mercado.

#### WHATSAPP

<https://www.whatsapp.com/>

Manual de Uso: <https://faq.whatsapp.com>

#### APPLE MESSAGE

(Solo usuarios Apple)

<https://support.apple.com/en-us/HT206906>

#### SLACK

<https://slack.com/>

Manual de Uso:

<https://slack.com/intl/es-co/help/categories/200111606>



## ¿CUÁLES HERRAMIENTAS ME PERMITEN ADMINISTRAR LA EJECUCIÓN DE MIS PROYECTOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE MI EMPRESA?

### TRELLO

Plataforma para organización y ejecución de tareas de un proyecto en equipos.

<https://trello.com/>

Manual de Uso:

<https://help.trello.com/category/698-category>

### MICROSOFT ToDo

Lista de chequeo de tareas o demás actividades para trabajo en equipo.

<https://products.office.com/es-co/microsoft-to-do-list-app>

### MINDMEISTER

Diseño gráfico de mapas mentales para el planteamiento de ideas y conceptos.

<https://www.mindmeister.com/es/>

Manual de Uso:

<https://www.mindmeister.com/es/training>

### MICROSOFT WHITEBOARD

Tablero virtual para dibujar y explicar definiciones.

[https://www.microsoft.com/es-co/p/microsoft-whiteboard/9m5pc6mp8fm4?](https://www.microsoft.com/es-co/p/microsoft-whiteboard/9m5pc6mp8fm4?activetab=pivot:overviewtab)

[activetab=pivot:overviewtab](https://www.microsoft.com/es-co/p/microsoft-whiteboard/9m5pc6mp8fm4?activetab=pivot:overviewtab)

## SEGURIDAD DIGITAL

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE SENSIBILIZAR A MIS EMPLEADOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN?

Es importante que todos los colaboradores sean conscientes de los riesgos a los cuales pueden verse expuestos en internet. La información de la empresa es uno de los activos más valiosos y en especial en este momento, todos pueden llegar a ser víctimas de amenazas cibernéticas y con facilidad podemos exponer temas confidenciales.

## ¿ES CIERTO QUE LOS CIBERDELINCUENTES SÓLO ATACAN A LAS EMPRESAS GRANDES? ¿PUEDO ESTAR TRANQUILO AL SER UNA EMPRESA PEQUEÑA?

Las pequeñas y medianas empresas tienden a pensar que los ciberdelincuentes no se van a fijar en ellas y por eso muchas veces no toman las precauciones necesarias.

Cualquier empresa sin importar su tamaño, puede ser víctima de un ataque cibernético, por tal motivo es importante dejarse asesorar de un experto y trabajar para que no ocurra, pero si sucede, aprender de la experiencia y salir fortalecidos. Es importante mencionar que las pymes muchas veces sirven de puente hacia otras empresas más grandes, con información de interés para los ciberdelincuentes.

## ¿QUÉ MEDIDAS PUEDO IMPLEMENTAR PARA DISMINUIR LOS INCIDENTES CIBERNÉTICOS PUES MUCHOS DE MIS EMPLEADOS SE ENCUENTRAN TRABAJANDO DESDE SUS CASAS?

- Ofrecer una VPN para la conexión segura de tus empleados.
- Compartir a tus colaboradores las posibles amenazas a las que pueden estar expuestos por medio de una navegación en internet, ingreso al correo electrónico y/o links de noticias de interés.
- Hacer un buen uso de la información e incentivar los respaldos de información constantes a un repositorio seguro de nube.
- Mantener todos los sistemas operativos y las aplicaciones actualizadas.
- Revisar la seguridad de los accesos remotos a los sistemas de la compañía.
- Incentivar el uso de contraseñas seguras (mínimo 10 caracteres incluyendo caracteres especiales) e implementar un doble factor de autenticación.

Con el fin de evitar cualquier riesgo de robo de datos, te recomendamos prestar especial atención a toda la información que se recibe sobre coronavirus o COVID-19. Evitar hacer clic en los enlaces que parecen sospechosos y se recomienda solo descargar contenido de fuentes confiables que puedan verificarse, haciendo búsquedas directamente en las páginas de las entidades gubernamentales y asegurarse que la información no proviene de personas malintencionadas.

## ¿CÓMO IDENTIFICO CORREOS SOSPECHOSOS?

Revisa quien envía el mensaje, generalmente recibir un correo de una persona desconocida genera desconfianza.

Si recibes un correo de una persona que conoces, es fundamental evaluar si el asunto que comunican tiene sentido, si el texto es correcto, si el idioma si concuerda con el nativo de la persona, observar con detalle los enlaces del remitente (la dirección asociada tenga una coherencia con su empresa o razón social), por lo general ninguna empresa te pide alguna contraseña por medio de un correo electrónico, si llegan a solicitar esta información, válidalo por otro canal de comunicación.

Los correos maliciosos usualmente utilizan tono de urgencia, exigiendo algún tipo de acción (como suministrar datos personales o alguna contraseña) y establecen una fecha límite para el suministro de datos. Es importante, tener precaución con la ejecución o apertura de archivos adjuntos, especialmente si tienen la extensión .exe, .js o .xlsx. Es fundamental conocer y recordar que ni las grandes empresas de tecnología ni los bancos solicitan ningún tipo de datos a través de correo electrónico.

## ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS A LOS QUE ESTOY EXPUESTO DADO EL TRABAJO EN CASA?

Dada la crisis actual, el nivel de exposición y de riesgo de las empresas frente a fugas de información y accesos no autorizados a sus sistemas puede llegar a ser más probable.

Los espacios de oficina física son ambientes que por lo general se tienen controlados, pero, en las instancias actuales se hace más difícil y lento activar el proceso de apoyo y de respuesta a incidentes de tecnología, haciendo que el robo de información sea un riesgo inevitable. Por dicho motivo, se vuelve indispensable contar con planes alternativos y herramientas confiables que permitan darle continuidad a su negocio.

## ¿CÓMO PUEDO PROTEGER LA INFORMACIÓN DE MI EMPRESA AL TRABAJAR DESDE LA CASA?

Te invitamos a seguir las siguientes recomendaciones:

- Realiza un respaldo frecuente de tus archivos para mantenerlos seguros.
- Que la ansiedad por conocer no limite tu juicio y capacidad crítica, para reconocer destinatarios, fuentes y contenidos.
- No dudes en preguntar y consultar todas las dudas que tengas respecto a tu vida diaria en los diferentes medios de los sistemas de salud. Una buena decisión se centra en una buena fuente de información.
- Si recibes un correo electrónico sospechoso de una persona desconocida, elimínalo.
- Revisar el origen y el contenido de los correos electrónicos para identificar direcciones erróneas, dominios incorrectos (esto es lo que hay después del @), URL con etiquetas engañosas (puedes verificarlo con .com .org) y otras señales (idiomas del correo, nombre del remitente conocido).
- En el caso de recibir un correo electrónico de un remitente desconocido y/o que tiene información que no esperabas, no lo abras y elimínalo inmediatamente.
- Tener precaución con la ejecución o apertura de archivos adjuntos, especialmente si tienen la extensión .exe, .js o .xlsx.
- Recuerda que los correos de entidades financieras nunca te piden información de tu cuenta bancaria o claves de acceso, a través de formularios web o un correo electrónico.
- En caso de que hayas abierto un correo fraudulento, te aconsejamos cambiar las contraseñas de todas tus cuentas desde otro dispositivo.

Si deseas contactarte con un especialista en tecnología para resolver tus inquietudes o ampliar información:

**Agenda una cita en Empresas SURA y recibirás atención en línea.**

## **¿CÓMO ABORDAR LA CRISIS DESDE LA PERSPECTIVA DE MIS EMPLEADOS?**

En Seguros SURA buscamos acompañarte para cuidar y acompañar a tus empleados en el proceso de trabajo remoto o trabajo en sitio, con el fin de brindar bienestar y aportar en la gestión de tus equipos de trabajo ante la situación del COVID-19.

En este documento encontraras algunas recomendaciones para el trabajo en casa, desplazamientos y gestión remota de equipos de trabajo.

## TRABAJO REMOTO

### ¿CÓMO IMPLEMENTO EL TRABAJO REMOTO SEGÚN MI TIPO DE EMPRESA?

El trabajo en casa, se considera una situación ocasional, temporal y excepcional, por lo tanto no presenta los requerimientos necesarios para el teletrabajo y se constituye como una alternativa viable y enmarcada en el ordenamiento legal para el desarrollo de las actividades laborales en el marco de la actual emergencia sanitaria.

Como empleador, debes asegurarte de que tus empleados cuenten con los recursos necesarios para realizar su labor desde sus casas. Por ejemplo, disponer de computador, acceso a internet, acceso a las aplicaciones necesarias de la empresa y los ajustes tecnológicos que esto pueda requerir, por ejemplo, activación de VPN y demás.

### ¿CÓMO IDENTIFICO QUÉ ROLES PUEDEN HACERSE EN TRABAJO REMOTO Y CUÁLES NO?

Los roles que se pueden hacer en trabajo remoto son aquellos que por la naturaleza de sus responsabilidades no deban tener un contacto presencial, bien sea con el cliente, o en la cadena de producción. Es decir, aquellos cuyos entregables no se vean afectados por la presencialidad.

Con la tecnología adecuada, muchos roles que anteriormente no podían hacerse en trabajo remoto, ahora sí es posible realizarlos.

Para los roles que sea necesario la presencialidad en el lugar de trabajo, es importante que tengas presente las medidas preventivas que detallamos más adelante.

## ¿CÓMO GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE MIS EMPLEADOS EN EL TRABAJO REMOTO?

Estas son algunas recomendaciones que le puedes compartir a tus empleados para que las tengan en cuenta en sus casas:

### RIESGO LOCATIVO EN LA CASA

- Conserva las zonas de paso o áreas de circulación libres de objetos o cualquier otro obstáculo para que te permita una entrada y salida ágil y segura al puesto de trabajo.
- Mantén el lugar de trabajo limpio, eliminando todo elemento innecesario y desinfectando todos los elementos que utilices (superficies de trabajo, teclado, mouse, pantalla, teléfono).

### RIESGO ERGONÓMICO EN LA CASA

- Realiza ejercicios de relajación y estiramientos (pausas activas) para todos tus segmentos corporales, haciendo énfasis en cuello, espalda, cintura, manos y ojos.
- En las tareas con elevada carga informativa, es conveniente realizar pausas regulares de 10 minutos después de dos horas de trabajo continuo.
- En la medida de las posibilidades, ubica las pantallas de forma perpendicular a las fuentes de luz. Las ventanas deben estar cubiertas para que la luz no dé directamente.
- Si es posible, utiliza una silla provista de cinco patas con ruedas y de altura regulable para sentarte.

Cuidados de prevención con el COVID-19:

### LAVADO DE MANOS

Lávate las manos con la técnica adecuada, idealmente con agua y jabón de manera frecuente (8-10 veces al día, durante 20-40 segundos). Otra opción es usar alcohol glicerinado (contenido de alcohol entre el 60-80%), y secarse con toallas de papel o en su defecto con toallas de tela limpias las cuales deben cambiarse cuando estén húmedas, así lograrás combatir el virus si llega a tus manos.

## HIGIENE RESPIRATORIA

Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con la parte interna del codo flexionado o con un pañuelo desechable. Si utilizas el pañuelo, deséchalo inmediatamente y lávate las manos con agua y jabón. Si tienes síntomas respiratorios (tos, estornudos, secreción nasal), utiliza mascarilla de protección nasal y bucal. De esta manera, evitarás contagiar a tu familia.

## DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Evita el saludo de manos, besos o abrazos. Conserva al menos un 1.5 – 2 metros de distancia con los demás, particularmente con aquellas personas que tosen, estornuden o tengan fiebre. Cuando alguien con una enfermedad respiratoria, como la infección por el COVID-19, tose o estornuda, proyecta pequeñas gotas que contienen el virus.

## EVITA TOCARTE LOS OJOS, LA NARIZ Y LA BOCA

Las manos tocan muchas superficies que pueden estar contaminadas con el virus. Si te tocas los ojos, la nariz o la boca con las manos contaminadas, puedes transferir el virus de la superficie a tu cuerpo.

## SOLICITA ATENCIÓN MÉDICA OPORTUNAMENTE CUANDO PRESENTES LOS SÍNTOMAS DE UNA INFECCIÓN RESPIRATORIA

Siempre que tengas algunos de estos síntomas, como son fiebre mayor a 38°C por más de 2-3 días seguidos, tos seca, dolor de garganta, malestar general, fatiga o dolores musculares contacta a tu proveedor de salud para que te oriente sobre que debes hacer, y en caso de presentar dificultad para respirar busca atención médica de inmediato. Comunícate con tu entidad de salud para recibir orientación telefónica inicialmente. Si los síntomas respiratorios persisten, te deben indicar dónde puedes recibir atención, ya que estos pueden deberse a una infección respiratoria o a otra afección grave. Los síntomas respiratorios con fiebre pueden tener diversas causas y el Coronavirus (COVID-19) podría ser una de ellas.



## ¿CÓMO APOYAR EL TRABAJO DE MIS COLABORADORES CUANDO SE ENCUENTRAN REALIZANDO TRABAJO REMOTO Y CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

- Crea un canal de comunicación permanente con tus empleados para tener información frente a cualquier novedad.
- Asigna responsabilidades y objetivos lo más preciso posibles para facilitar su entendimiento y ejecución.
- Agenda espacios periódicos de conversación con tus empleados para resolver dudas, inquietudes e inconvenientes y conocer el progreso en sus labores.

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA TRABAJO PRESENCIAL

### ¿CÓMO CUIDO A MIS EMPLEADOS SI ESTOS TIENEN QUE DESPLAZARSE AL SITIO DE TRABAJO?

Puedes revisar si es posible cambiar los horarios laborales, de manera que el horario de entrada y salida de tus empleados no coincida con las horas de alto flujo en especial por el uso de transporte público.

Si en tu caso la demanda de producción de tu empresa ha disminuido, pero continúas prestando servicios, si es posible, prueba implementar turnos rotativos con tus empleados, de manera que no todos tengan que desplazarse todos los días y de esta manera disminuir el riesgo de contagio.

Si tú o tus empleados deben manipular dinero, lava tus manos con agua y jabón frecuentemente o usa alcohol glicerinado para desinfectarlas.

Pon a disposición de los empleados, elementos de higiene y protección personal.

Fortalece programas de aseo a las instalaciones físicas y/o a los vehículos con los que prestas el servicio.

## ¿CÓMO DISMINUIR EL RIESGO DE CONTAGIO DEL COVID-19 EN EL DESPLAZAMIENTO AL LUGAR DE TRABAJO?

Durante el desplazamiento es importante tener en cuenta estas recomendaciones para ti y tus empleados:

### SI ES CAMINANDO

- Mantener una distancia superior a dos metros, con otros peatones.

### SI ES EN TRANSPORTE PÚBLICO

- Evitar desplazarse en horas de alto flujo de personas.
- Evita tocar pasamanos y barras de agarre.
- Evitar manipular el celular y tocarte la cara.
- Usar los lavamanos y otros sistemas de limpieza disponibles.
- Mantener, en lo posible, una distancia superior a dos metros de otros usuarios.
- Evitar adquirir y/o recibir alimentos y otros elementos durante el recorrido.
- En caso de que debas usar efectivo, pagar con el valor exacto.
- Abrir las ventanas, para favorecer la ventilación interna del vehículo.
- Para viajes cortos, considera caminar o usar bicicleta. Así permitimos más espacio a otros usuarios que no tengan otras alternativas para moverse y reduces el riesgo de contagio.
- Siempre, luego de usar el transporte público (cualquiera que sea) lávate las manos con agua y jabón mínimo durante 20 segundos, o en su defecto usa un desinfectante a base de alcohol al 60% o más (sigue las instrucciones de lavado de manos).

### SI ES EN BICI, MOTO O PATINETA

- Usar guantes durante el recorrido y limpiarlos frecuentemente.
- Limpiar el vehículo a diario, especialmente en los manubrios.
- Mantener limpio el casco, gafas y elementos de protección.
- En caso de un estornudo realizar una limpieza especial y no permitir que otras personas los usen.

## SI ES EN CARRO

- Mantener los vidrios arriba, puede contribuir a que respirar un mejor aire ya que la mayoría de los carros cuentan con filtros.
- Evitar viajar con personas que tengan síntomas respiratorios y si lo haces, pedirles que usen tapabocas y mantener ventilado el vehículo, adicional a guardar una distancia mínima de 1 metro.
- Limpiar las superficies como: cinturón de seguridad, timón, área de instrumentos, palanca de cambios y freno de mano.
- Verificar el estado del filtro de aire acondicionado. Es importante que los ductos de aireación permanezcan limpios. Consulta un experto y/o en el manual.

## AL LLEGAR AL DESTINO (TRABAJO O CASA)

- Lavarse las manos con agua y jabón, antes de acercarse a personas y/o familiares. Usar alcohol glicerinado para eliminar posibles contaminaciones durante el recorrido.
- Saludar de lejos, evitando contacto directo con otras personas.
- Mantener ventilados los espacios donde estén.
- En casa quítate los zapatos y lava la suela con agua y jabón o desinfectala con un con una solución con agua e hipoclorito.
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas que usan en casa.
- Desinfectar los elementos que vengan del exterior.

## SALUD MENTAL DE MIS EMPLEADOS

### ¿CÓMO ACOMPAÑO A MIS EMPLEADOS EN TEMAS EMOCIONALES EN ESTE MOMENTO?

Es importante ser claros y abiertos en la comunicación con los empleados, expresar claramente que es un momento difícil y que posiblemente la empresa va a estar atravesando un momento de incertidumbre.

Comúnicales los planes que tiene la empresa para este momento, es fundamental para ayudar a mitigar los niveles de incertidumbre por los que están pasando y así ayudar a disminuir la ansiedad y la angustia.

es normal sentir miedo ante situaciones desconocidas como ésta, lo importante es poder tener conversaciones abiertas que favorezcan a mantener la calma y resolver las preguntas que pueden estar surgiendo alrededor, para muchas de estas es probable que aún no tengas respuestas, decir que no se sabe también es una respuesta.

## ¿QUÉ ESTRATEGIAS PUEDO DARLES A MIS EMPLEADOS PARA ENFRENTAR EL AISLAMIENTO Y LAS EMOCIONES QUE ESTE TRAE?

Como empleador debes comunicar medidas de prevención y atención de casos de forma visible, legible, oportuna, clara y concisa, a través de cualquier medio de difusión.

Comparte con tus empleados las siguientes recomendaciones:

- Limita las noticias asociadas al COVID-19, tantas noticias pueden ser abrumadoras y aumentar los niveles de ansiedad producto de la incertidumbre que estamos viviendo.
- Cuando vayas a leer o compartir noticias asociadas, asegúrate que sean de una fuente confiable, las noticias falsas generan desinformación y en algunos casos caos innecesarios.
- Intenta mantener una rutina, así estés trabajando en casa, establece horarios de trabajo y horarios de descanso.
- Mantén una comunicación con el mundo exterior, la tecnología hoy es un aliado para mantenernos cerca de familiares, amigos y colegas.
- Realiza actividades que te gusten, estas generan sensación de bienestar, como por ejemplo puedes meditar, pintar, leer, realizar alguna actividad física, distrae un poco tu mente de la situación actual.
- Mantén una buena alimentación y busca dormir entre 7 a 8 horas en promedio.

**Si deseas contactarte con un especialista en talento humano para resolver tus inquietudes o ampliar información:**

**Agenda una cita en Empresas SURA y recibirás atención en línea.**

## **¿CÓMO ABORDAR LA CRISIS DESDE LA PERSPECTIVA LEGAL?**

En Seguros SURA buscamos explicar las posibles situaciones laborales, contractuales y administrativas que los empresarios y sus empleados puedan vivir durante la contingencia global, con el fin de aportar a la gestión y anticipación de las transformaciones empresariales ante la situación del Coronavirus.

En este documento encontrarás desde sugerencias para la revisión de protocolos de teletrabajo y de contratos con proveedores y clientes hasta recomendaciones para adaptarse a las contingencias laborales, mercantiles y administrativas que pueden traer las situaciones actuales.

## LABORAL

### ¿PUEDE LA EMPRESA OBLIGAR A SUS EMPLEADOS A TELETRABAJAR O IMPLEMENTAR MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

Sí, la mayoría de las legislaciones confieren al empleador herramientas de subordinación legal, lo cual significa que, puede determinar la forma, el tiempo y el lugar de la prestación del servicio por parte del empleado. Siempre y cuando la medida sea racional, la naturaleza del servicio lo permita y esté acompañada en un marco de protección de los derechos individuales y colectivos del empleado, se podrían tomar este tipo de medidas.

### ¿QUÉ OCURRE SI LA PRODUCCIÓN SE VE AFECTADA O EXISTE UNA IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE MANERA REMOTA?

Por lo general, las legislaciones contemplan herramientas como la suspensión del contrato de trabajo, la posibilidad de enviar a los empleados a vacaciones colectivas o anticiparlas; así como las licencias o permisos remunerados (diferentes a vacaciones) si las circunstancias económicas así lo permiten. Al respecto, es conveniente tener en cuenta que algunas geografías exigen comunicar esta situación al regulador de las relaciones laborales e incluso, a veces se exigen permisos administrativos o autorizaciones para proceder.

### ¿PUEDE UN TRABAJADOR DEJAR DE ACUDIR AL CENTRO O LUGAR DE TRABAJO POR MIEDO AL CONTAGIO?

Si bien, el deber de autocuidado y autoprotección es fundamental e inherente al ser humano, lo cierto es que cada circunstancia particular con cada empleado debe ser valorada o evaluada individualmente, pues deberá considerarse el servicio que presta la persona, cuáles son las circunstancias de modo y lugar en que lo presta, las medidas de aislamiento que ha adoptado el gobierno local y nacional, entre otros.

Dependiendo de estas circunstancias se podría valorar la conducta del empleado. Lo que como empleador se debe tener en cuenta en estas circunstancias, es el justo equilibrio entre el deber de cuidado del personal y la percepción del riesgo por parte del empleado, previo a la toma de cualquier decisión sancionatoria o de finalización del vínculo laboral.

## ¿QUIÉN DECIDE LOS MECANISMOS DE FLEXIBILIZACIÓN SER SERVICIO, EL EMPLEADO O EL EMPLEADOR?

La idea es que este tipo de decisiones sean concertadas. Toda medida de trabajo remoto, flexibilización de horarios, teletrabajo, trabajo en casa, entre otros requerirá el consentimiento y acuerdo con el empresario previo a su inicio. Lo anterior, salvo que las normas de orden público y emergencia económica, social o de salubridad proferidas por autoridad local o nacional; dispongan lo contrario.

## ¿QUÉ DEBO HACER CUANDO UN EMPLEADO SE HA CONTAGIADO O INGRESA EN CUARENTENA?

El contagio supone, evidentemente, una situación de baja o licencia por incapacidad temporal en donde deberá evaluarse si el origen es de naturaleza común o no atado a la relación laboral o producto de la relación laboral y por estar en ejercicio de sus funciones a efectos de saber a qué sistema de previsión social se acude para las prestaciones asistenciales y económicas.

Ahora, respecto la cuarentena o aislamiento es claro que en la mayoría de legislaciones no se ha dispuesto que las mismas sean cubiertas por el sistema de previsión social o catalogadas como incapacidades temporales y en ese sentido, (salvo que se disponga algo diferente a nivel normativo con ocasión de la situación) se deberá continuar con el pago de salarios y prestaciones al empleado, sin perjuicio que se disponga o una medida de suspensión del contrato por fuerza mayor o caso fortuito, vacaciones, licencia remunerada o figuras similares.

Lo cierto es que es necesario contar con un marco normativo sobre el particular pues la mayoría de legislaciones consultadas a nivel de Latinoamérica aún no han dispuesto medidas sociales y económicas para esta situación de cuarentena, en el sentido de quién debe soportar los efectos económicos de esa situación, tanto en las relaciones laborales, como en las relaciones autónomas o de trabajador por cuenta propia.

## **¿SE PUEDE EXIGIR QUE TRABAJE A UN EMPLEADO QUE INGRESA EN CUARENTENA PERO NO TIENE SÍNTOMAS?**

En principio, si la labor lo permite y el empleado cuenta con las herramientas tecnológicas o no para continuar con la prestación del servicio, consideramos que nada obstaría para que se continúe con la relación laboral desde el lugar de cuarentena.

## **¿PUEDE UNA EMPRESA EN AMÉRICA LATINA SUSPENDER SU ACTIVIDAD POR EL COVID-19?**

En la mayoría de legislaciones, la respuesta será afirmativa, siempre y cuando acredite la concurrencia de causas objetivas (imposibilidad de continuar la producción, imposibilidad de desarrollar el objeto social o actividad misional por determinación de autoridad administrativa, entre otros. Todo en razón o fundamentado en causad de fuerza mayor o caso fortuito.

## **¿ESTÁ OBLIGADO EL EMPRESARIO A SUSPENDER VIAJES, CONVENCIONES, REUNIONES O FERIAS INTERNACIONALES? Y ¿PUEDE NEGARSE EL EMPLEADO?**

Consideramos que en el marco del desarrollo de las actividades misionales de la empresa y a efectos de garantizar el cuidado de los empleados, es conveniente repatriar a quienes en cumplimiento de órdenes e instrucciones se encontraban en zonas de riesgo. Es importante recordar que en la mayoría de países, al empleador se le ha conferido una posición de garante o responsable frente a sus empleados y dependientes; lo cual implica tomar decisiones en el marco de la diligencia y responsabilidad con el otro.



## MERCANTIL Y CIVIL

### ¿ES EL COVID-19 UN CASO DE FUERZA MAYOR QUE JUSTIFICARÍA NO SUMINISTRAR A LOS CLIENTES O EVENTUALMENTE NO CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE UN ACUERDO O CONTRATO ?

En principio y frente a una situación como la que estamos enfrentando es conveniente evaluar:

a. Si existe imposibilidad plena para prestar los servicios, como por ejemplo, no contar con personal porque todo se encuentra contagiado o es imposible movilizarse o han ordenado el cierre de mi establecimiento, o mis proveedores están pasando por circunstancias similares.

En este caso, es posible argumentar la fuerza mayor o caso fortuito y quedaría relevado de prestar los servicios y de cualquier medida indemnizatoria o acción que quiera ejercer mi cliente.

b. Si es posible prestar el servicio, pero es excesivamente caro operar: en estos casos las legislaciones han adoptado mecanismos para equilibrar el contrato, pues el mismo fue suscrito bajo un contexto social y económico diferente y por lo tanto, se puede revisar, bien entre las partes o ante un juez, la forma de equilibrar el contrato económicamente para ambas partes.

Adicional a lo mencionado, es conveniente que también se revise con clientes y proveedores la posibilidad, o de suspender el contrato por un período determinado lo cual implica a su vez la suspensión mutua de obligaciones entre las partes o incluso, terminar el contrato, bien de mutuo acuerdo o con penalidad.

En momentos como los que estamos viviendo, es importante que nos apoyemos y soportemos mutuamente, por lo cual consideramos que más allá de lo dispuesto en los textos contractuales, intentemos abordar la situación en el marco del equilibrio y la equidad de las cargas que debe asumir cada parte bajo la pandemia actual.

## ¿QUÉ DEBERÍA CONSIDERAR EN MIS NEGOCIACIONES ACTUALES Y FUTURAS BAJO ESTE ENTORNO ECONÓMICO, SOCIAL Y POLÍTICO?

Somos conscientes que tu negocio tiene una marcha y una operación que soportar y por ello, también consideramos oportuno que, al momento de realizar negociaciones con proveedores y aliados, tengas en cuenta estas recomendaciones:

a. **Tener clara y ser previsivos en la volatilidad de la moneda en que se pacta el contrato:** es común que en diferentes negociaciones pactemos los servicios a los que nos comprometemos o que adquirimos en moneda extranjera. Teniendo en cuenta la incertidumbre por la que atravesamos y los eventuales efectos económicos negativos sobre el contrato, consideramos pertinente que al momento de acordar los términos y condiciones en la negociación se establezcan medidas para que el precio se sostenga, con base en indicadores mínimos y máximos, tanto para no desfavorecer a nuestro proveedor como nosotros como compañía. Lo anterior, a efectos de mantener el equilibrio económico en las prestaciones del contrato para ambas partes.

b. **Cláusulas de salida sin penalidad:** consideramos conveniente desde la negociación y etapa precontractual, pactemos con el aliado y proveedor que dadas las circunstancias económicas, es conveniente que ambos pacten una cláusula de salida del mismo sin penalidad a efectos que ambos cuenten con seguridad jurídica en el desarrollo del contrato y que al menos permita contar con herramientas y garantías a las partes ante un cambio socio económico exabrupto.

c. **Abrir la posibilidad a suspender el contrato:** negociar, anticipar y pactar, la posibilidad de suspender el contrato con un preaviso, ante un cambio de circunstancias derivadas de fuerza mayor o caso fortuito o el agravamiento de las mismas.

d. **Limitar al máximo el pacto de pagos anticipados:** consideramos conveniente que desde la negociación, seamos claros con el aliado o proveedor en que se irán pagando los servicios de manera periódica y paulatina, conforme a los resultados y la efectiva prestación de dichos servicios.

## LITIGACIÓN

### COMO EMPRESARIO, ¿PUEDO VERME INMERSO EN ALGÚN PROCESO JUDICIAL O LITIGIO?

Aunque la controversia en torno al Covid-19 es reciente, es muy posible que durante los próximos meses se produzca un incremento del número de demandas judiciales o litigios relacionadas con eventuales incumplimientos contractuales.

Lo más importante como empresario es entender que este tipo de situaciones pueden suceder y que como proveedores se pueden ejercer mecanismos de defensa claros como los derivados de la fuerza mayor o caso fortuito.

Consideramos conveniente ejercer y fomentar mecanismos de solución de conflictos alternativos, tales como las mediaciones, conciliaciones y amigables composiciones, pues además de descongestionar la justicia, pueden resultar menos costosos y más efectivos para momentos como los que estamos viviendo.

### ¿QUÉ PUEDO HACER YA PARA SALVAGUARDAR LOS INTERÉSES PROCESALES DE MI EMPRESA?

Es recomendable que como empresa, documentes adecuadamente tus conversaciones y correspondencia con tus clientes y proveedores, en donde expliques detalladamente la situación, siendo claros y contundentes en el hecho que están sucediendo eventos de fuerza mayor que no están bajo tu control.

Es conveniente siempre demostrar voluntad e interés en el cumplimiento de las obligaciones contractuales y realizar todas las comunicaciones con buena fe y lealtad.

## ADMINISTRATIVO

### ¿QUIÉN DEBE SOPORTAR LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS DE LAS ÓRDENES GUBERNATIVAS (DE CONFINAMIENTO, MANUTENCIÓN, ENTRE OTROS)?

Es muy apresurado dar una respuesta puntual a esta inquietud, pues se deberá valorar la buena fe de la administración en la contención de una Pandemia, que las medidas hayan sido técnicas y oportunas y otras variables para poder tipificar algún tipo de responsabilidad. Lo cierto es que existe un principio que protege a los administrados y ciudadanos en la mayoría de países, derivado del "deber jurídico de soportar" el cual, como todas facultades tiene límites y debe ser ejercido respetando la mayor cantidad de derechos posibles.

Si deseas contactarte con un especialista legal para resolver tus inquietudes:

Agenda una cita en Empresas SURA y recibirás atención en línea.



LA SALUD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS.  
¡CONSERVEMOS LA CALMA, ACATEMOS Y AUMENTEMOS  
LAS MEDIDAS SANITARIAS!  
**ENTRE TODOS, PODEMOS SUPERARLO.**

Para más información visita  
[www.segurossura.com/covid19](http://www.segurossura.com/covid19)

[#asegúrate dehacertuparte](#)