



**Pacto Global**  
Red Chile



**EMPRESAS  
UNIDAS  
PARA HACER  
FRENTE AL**



**C**  **COVID-19**



# ÍNDICE

<b>Mensaje Margarita Ducci, directora ejecutiva Red Pacto Global Chile</b>	<b>4</b>
<b>Mensaje Hans Eben, presidente Red Pacto Global Chile</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
Un llamado especial de Pacto Global de las Naciones Unidas	9
Uniendo empresas para abordar el COVID-19 a través de los Diez Principios. Lise Kingo	14
Guía para empresas UNGCO ante el COVID-19	16
<b>2. ARTÍCULOS INVITADOS</b>	<b>18</b>
Silvia Rucks, coordinadora residente de las Naciones Unidas en Chile.	19
Fabio Bertranou, director de la Oficina de OIT para el Cono Sur de América Latina	23
María Inés Salamanca, Coordinadora ONU Mujeres en Chile	25
Richard Custodio Velázquez, Jefe de Misión – OIM Chile	28
<b>3. HALLAZGOS CONSULTA REALIZADA A EMPRESAS ADHERIDAS</b>	<b>32</b>
<b>4. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES</b>	<b>75</b>
Desde la perspectiva de la Agenda 2030 y la acción empresarial	78
Principales aprendizajes / recomendaciones	79
<i>Co-Construcción</i>	79
<i>Foco en lo Colectivo</i>	79
<i>Impulso de la creatividad frente a un futuro incierto</i>	81
<i>Hacia nuevos modelos</i>	82
<i>Gestión de riesgos</i>	83
<i>Fortalecer la comunicación y relaciones de confianza</i>	84
<i>Impacto Social</i>	85
Desafíos / Brechas	87
<b>5. INICIATIVAS DE LAS EMPRESAS</b>	<b>91</b>
<b>6. ANEXO</b>	<b>120</b>



**Pacto Global**  
Red Chile

El presente documento explora los principales hallazgos y observaciones obtenidas de la consulta realizada a las empresas adheridas a Red Pacto Global en Chile entre el 9 de abril y el 22 de mayo de 2020, contando con la participación de 44 organizaciones.

Diseño y realización de consulta: Área de Comunicaciones

Análisis y preparación de información: Área de Proyectos



## **MENSAJE DE LA DIRECTORA EJECUTIVA** *RED PACTO GLOBAL CHILE*

**“ LA PANDEMIA DEL COVID-19, NO SOLO HA GENERADO LA MÁS GRAVE CRISIS DE SALUD A NIVEL MUNDIAL EN LOS ÚLTIMOS CIENTO AÑOS, SINO QUE ESTÁ AFECTANDO DE MANERA DEVASTADORA LA VIDA DE LAS PERSONAS, SUS FUENTES DE TRABAJO, LA PRODUCCIÓN, EL COMERCIO Y LA ECONOMÍA GLOBAL. SU IMPACTO ESTÁ CRECIENDO A NIVELES NUNCA VISTOS, NO SOLO EN EL ÁMBITO SANITARIO, SINO TAMBIÉN EN LA ECONOMÍA GLOBAL Y EN LAS FUENTES DE EMPLEO EN EL MUNDO.**

La alta dirección de las empresas, y particularmente los directores y gerentes de las compañías, deben asumir hoy su rol como líderes estratégicos para colaborar en la respuesta a la crisis, debido a su alta capacidad de influencia, no solo sobre la organización, sino también sobre la comunidad empresarial en su conjunto, sobre los gobiernos y sobre la sociedad.

Como parte de un proceso de coordinación entre la Oficina Mundial de Pacto Global con los equipos de las Naciones Unidas, para entregar una respuesta unida a la pandemia de COVID-19, todas las Redes Locales de Pacto Global nos hacemos parte del “Llamado a la Acción al sector empresarial” a través del mensaje “Uniendo Empresas para hacer frente al COVID 19”.

En este marco, se han dispuesto diferentes recursos e iniciativas en el sitio web de la oficina mundial y de diferentes Redes Locales alrededor del mundo, haciendo un llamado que se enmarca en nuestros 10 principios, porque ello garantiza la atención de los más vulnerables sin desatender los objetivos del negocio, y en la Agenda 2030 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que anima a no solo adaptarse al mundo, sino a transformarlo.

En este contexto, se pone a disposición información actualizada de fuentes oficiales (ONU), se integran mensajes inspiradores de CEOs de todo el mundo, además de visibilizar las acciones de empresas, desarrollando también espacios de diálogo y aprendizaje al más alto nivel, como lo es el programa online "Academy". Bajo esta misma línea, la Red Local está desarrollando diferentes iniciativas entre las que se encuentran instancias de diálogo, consulta y retroalimentación.

La comunidad empresarial tiene un rol fundamental en la contribución a las soluciones frente a la crisis del COVID-19. La pandemia, además de afectar la salud de millones de personas en todo el mundo, va a repercutir de forma importante en la economía mundial, por lo tanto, en las cuentas de resultados de las empresas. La responsabilidad de las organizaciones en este caso es doble: preservar el derecho a la salud de las personas y amortiguar los daños económicos. Los líderes empresariales son actores clave para acelerar la respuesta a la pandemia, de forma inmediata, ayudando a reducir el riesgo de transmisión de la enfermedad y con ello, su impacto en la sociedad, sensibilizando sobre el cuidado, implementando

medidas para sus colaboradores, proveedores y clientes, y apoyando las necesidades de las comunidades donde tienen operaciones.

En Chile, el impacto ha sido muy fuerte. Además de todos aquellos, lamentablemente, contagiados y fallecidos, el desempleo ha superado el millón y medio de personas, y el consenso transversal de que durante estos meses el país volvería a tasas de desempleo de dos dígitos ya es una penosa realidad. A la fecha, casi 100.000 empresas se han acogido a la Ley de Protección del Empleo y dada la difícil situación de algunos rubros de la economía, se teme que el número de desvinculaciones y reducciones crezca.

A raíz de esta situación que enfrentamos, hemos mantenido una intensa comunicación con nuestras empresas adheridas para conocer de cerca sus experiencias, a través de entrevistas directas y una encuesta que a la fecha respondieron 44 organizaciones. Esta información se incorpora en este documento identificando las diferentes medidas que se están llevando a cabo, los aprendizajes que resulta interesante compartir, las dificultades que han debido sortear y las recomendaciones que pueden ser útiles, contextualizando con estadísticas más generales.

Esperamos en conjunto sea de utilidad para visibilizar espacios de colaboración, examinar sus prácticas actuales e innovarlas a través del aprendizaje de un grupo de empresas.



**Margarita Ducci Budge**  
Directora Ejecutiva  
Red Pacto Global Chile



## **MENSAJE DEL PRESIDENTE** *RED PACTO GLOBAL CHILE*

**LA DURA REALIDAD QUE ENFRENTAMOS A NIVEL MUNDIAL CON RELACIÓN A LA PANDEMIA DEL COVID-19 HA LLENADO AL MUNDO DE INCERTIDUMBRE. ES NUESTRO DEBER COMO CIUDADANOS CUMPLIR LAS MEDIDAS DE CUIDADO DE PROTECCIÓN DE NOSOTROS MISMOS, NUESTRAS FAMILIAS Y, CON ELLO, EVITAR LA PROPAGACIÓN DE LA ENFERMEDAD. Y COMO LÍDERES DE EMPRESAS, GUIAR LA RESPONSABILIDAD DEL CUIDADO DE LA SALUD DE TODO NUESTRO ENTORNO Y LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES, ESPECIALMENTE AQUELLAS ESENCIALES O ESTRATÉGICAS.**

Las empresas tienen un rol fundamental ante estas realidades, especialmente en las crisis, para iluminar las soluciones, en este caso, bajo la luz de los 10 principios que son la base fundacional de Pacto Global, en los ámbitos de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

En medio de esta crisis sin precedentes, no podemos olvidar que aún nos queda mucho por hacer para lograr cumplir con la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, para lo que solo restan 10 años, y donde seguramente retrocederemos por el impacto de la pandemia.

Más que nunca entonces, bajo el llamado de Pacto Global de Naciones Unidas, debemos trabajar para que la recuperación se construya bajo la visión del Desarrollo Sostenible, y que esto inspire los planes y acciones de la etapa de

reconstrucción, ya que creo firmemente que se pueden desarrollar nuevas industrias y puestos de trabajo de mejor calidad.

Como presidente de Red Chilena de Pacto Global, me he involucrado personalmente en conocer de cerca cómo cada empresa ha enfrentado esta crisis, los desafíos que han debido sortear y las soluciones que han puesto en marcha frente a cada problema.

He tenido la oportunidad de conversar con muchos de sus gerentes generales o gerencias de sostenibilidad y de comunicaciones, y sus equipos, y escuchar sus extraordinarias iniciativas, pero también sus preocupaciones.

He podido apreciar cómo cada empresa ha puesto a la preocupación por la persona en el centro y cómo han ido más allá de las medidas regulatorias impuestas por la autoridad sanitaria, para garantizar el menor riesgo a sus

colaboradores, pero también a las familias de sus colaboradores, proveedores, y comunidades. Se puede apreciar un acercamiento claro a los múltiples stakeholders.

Confío en que este documento, que refleja los aprendizajes de las empresas de Pacto Global que hemos detectado en las encuestas y reuniones, ayude a todos a encontrar inspiración, para poner en práctica soluciones que a otros han dado resultado.

Es tiempo de trabajar unidos y compartir lo aprendido, ya que los efectos de la pandemia han puesto a prueba la resistencia y nos exigen aún más innovación y perseverancia, para construir la sociedad que todos queremos.



**Hans Eben**  
Presidente  
Red Pacto Global Chile






**1.**

# ***INTRODUCCIÓN***



# **UN LLAMADO ESPECIAL DE PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

**EL PODER DE LOS DIEZ PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA GUIAR A LOS LÍDERES EMPRESARIALES EN LA RESPUESTA A LA CRISIS.**



Como la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial del mundo, Pacto Global de las Naciones Unidas hace un llamado a los líderes empresariales de todo el mundo para que se unan en apoyo de los trabajadores, las comunidades y las empresas afectadas por la pandemia de COVID-19.

Un plan internacional coordinado en el que participe el sector empresarial será fundamental en los esfuerzos por apoyar a las personas y las empresas afectadas, limitar el grave deterioro

de la economía y facilitar la continuidad de las empresas para una rápida recuperación. Para todos los encargados de adoptar decisiones, los Diez Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas pueden proporcionar ideas e inspiración en tiempos de incertidumbre.

En aras de la solidaridad y la cooperación internacional, Pacto Global de las Naciones Unidas alienta a los líderes empresariales de todo el mundo a utilizar los Diez Principios como guía para responder a la crisis.



## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

### PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

#### EJEMPLOS

- Asegurar que cualquier medida que se aplique para abordar la pandemia de COVID-19 sea accesible a las personas sin discriminación alguna por motivos de raza, color, discapacidad, edad, sexo, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento, orientación sexual, identidad de género u otra condición.
- Asegurarse de que se preste la atención necesaria y adecuada a las necesidades de los más marginados y/o vulnerables.



## RELACIONES LABORALES

### PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

### PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### EJEMPLOS

- Responder con flexibilidad, empatía y solidaridad al impacto en sus empleados y sus socios comerciales, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Los esfuerzos por limitar los impactos financieros no deben hacerse, bajo ninguna condición, a expensas de los derechos y el bienestar de los trabajadores.
- Garantizar la continuidad estable de los ingresos y las prestaciones a pesar de las modalidades de trabajo flexibles: El hecho de no trabajar por enfermedad, cuarentena o cuidado de un familiar enfermo puede dar lugar a la pérdida de salario o de empleo. Asegurar la continuidad de los ingresos en estos casos prestando especial atención a las trabajadoras que a menudo asumen la carga del cuidado y a los trabajadores en situaciones de empleo precario, como los trabajadores con salarios bajos, los trabajadores con contratos temporal o parcial y los trabajadores sin ninguna cobertura de protección social.
- Los contratos actuales deben cumplirse en la mayor medida posible. El compromiso con los proveedores es esencial para garantizar condiciones de trabajo decentes en las cadenas de suministro mundiales, al tiempo que se apoya la continuidad de las empresas al permitir la flexibilidad en la entrega y responder con pagos oportunos.

- Aplicar los principios de prevención y garantizar un entorno de trabajo seguro limitando la exposición de los empleados al COVID-19 en el lugar de trabajo mediante el establecimiento de medidas de protección personal (higiene de las manos), medidas ambientales (limpieza de las superficies) y disposiciones laborales (medidas para trabajar desde el domicilio en la mayor medida posible, para lograr la reducción del contacto entre personas).

- En un período de tiempo muy corto, la crisis de COVID-19 ha tenido un impacto positivo en el medio ambiente al reducir las emisiones mundiales de carbono. Si bien los viajes se recuperarán sin duda alguna, se alienta a las personas a que consideren opciones de viaje menos perjudiciales para el medio ambiente, como el uso del tren, y a que opten por el ecoturismo, que apoya los ecosistemas y los medios de vida locales.



## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

### PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### EJEMPLOS

- Fomentar el teletrabajo y las reuniones virtuales que pueden reducir los efectos negativos en el medio ambiente causados por los traslados y viajes. Asegurar el seguimiento de los impactos ambientales positivos del teletrabajo y las reuniones virtuales en su huella de carbono para evaluar qué prácticas podrían fomentarse a largo plazo para reducir las emisiones.



## ANTI CORRUPCIÓN

### PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

### EJEMPLOS

- Fomentar la confianza mediante comunicaciones y políticas coherentes, inclusivas y transparentes. Asegurar que los productos y servicios se distribuyan y vendan de manera ética.

## **Otras recomendaciones para el sector de la banca, finanzas y seguros**

- Las empresas y sus directores financieros pueden trabajar conjuntamente con los bancos e inversores para garantizar la continuidad de las operaciones y mitigar el impacto de la pandemia en las operaciones, especialmente cuando exista el riesgo de que se interrumpan los productos y servicios esenciales, sobre todo en los sectores de la salud, la alimentación y la logística.
- Los bancos pueden poner a disposición líneas de crédito especiales y flexibilizar los plazos de pago de los productos crediticios existentes para las poblaciones de mayor riesgo y las empresas que ofrecen productos y servicios esenciales.
- Los bancos comerciales y de desarrollo pueden estructurar instrumentos de financiación mixta aprovechando los fondos filantrópicos y de donantes, y repercutir en las inversiones para financiar empresas comerciales que apoyen las actividades críticas de prevención y mitigación que requiere la crisis.
- Las compañías de seguros pueden garantizar el pago rápido y sin contratiempos de las prestaciones del seguro de discapacidad a corto plazo y del seguro de desempleo para los empleados/as y otros trabajadores/as afectados/as por las consecuencias del COVID-19.
- Las empresas de atención a la salud y de seguros médicos pueden trabajar conjuntamente para aliviar la carga financiera de los pacientes que requieren cuidados críticos relacionados con el brote.

- Los y las inversores/as pueden flexibilizar los plazos de reembolso temporal de los productos de renta fija pendientes para las empresas que ofrecen productos y servicios esenciales.
- Los y las inversores/as de impacto pueden invertir en empresas comerciales que apoyen las actividades de prevención y mitigación necesarias para la respuesta ante COVID-19.

## **Otras medidas que usted y su empresa pueden tomar**


- Apoyar el esfuerzo mundial contribuyendo al Fondo de Solidaridad para la Respuesta a COVID-19, creado para apoyar a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a sus socios y socias en un esfuerzo masivo para ayudar a los países a prevenir, detectar y gestionar COVID-19, especialmente aquellos en los que las necesidades son mayores.
- Concienciar compartiendo información de la OMS en cuanto a precauciones y otras medidas preventivas.





# **UNIENDO EMPRESAS PARA ABORDAR EL COVID-19 A TRAVÉS DE LOS DIEZ PRINCIPIOS**

**LISE KINGO**  
**CEO Y DIRECTORA EJECUTIVA**



Mientras el mundo se despierta ante la amenaza global de la pandemia de COVID-19, el Secretario General de la ONU António Guterres ha declarado la guerra a este virus. Su mensaje es claro: como familia humana, estamos juntos en esto y lo superaremos juntos. La propagación del virus alcanzará su punto máximo y nuestras economías se recuperarán.

Mientras tanto, debemos actuar juntos para frenar su propagación y cuidarnos mutuamente, sobre todo a los que corren más riesgo: los ancianos y los enfermos, los pobres y los marginados. Además, debemos prestar mucha atención a los más vulnerables a su impacto económico: las pequeñas empresas, los trabajadores de la cadena de suministro y las mujeres, que a menudo soportan una carga desproporcionada de cuidados.

En medio del riesgo real y creciente de una recesión mundial, los mercados financieros se están hundiendo, y el Secretario General de las Naciones Unidas nos ha instado a mantener la calma y la serenidad, afirmando que "este es un momento para la prudencia, no para el pánico". La ciencia, no el estigma. Hechos, no miedo".

Como comunidad empresarial mundial, dejémonos guiar por este mensaje de determinación, solidaridad y prudencia en las semanas y meses venideros. Aprovechemos el poder de los Diez Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, y mantengámonos unidos y enfrentemos la pandemia de COVID-19.

## **UN LLAMADO ESPECIAL DE PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA PERMANECER UNIDOS**

Hoy, Pacto Global de las Naciones Unidas hace un llamado especial para una respuesta corporativa a la pandemia: para que todas las empresas tomen medidas colectivas para frenar el brote de COVID-19 y se mantengan unidas para facilitar la continuidad de las empresas para una rápida recuperación.

A medida que el virus sigue propagándose por todo el mundo, debemos respaldar el esfuerzo mundial realizado por la Organización Mundial de la Salud, los gobiernos y las autoridades sanitarias para prevenir, detectar y gestionar la pandemia, de manera práctica, con gestión financiera y



mediante el suministro estable de provisiones asequibles de productos, servicios y utilidades esenciales para la vida.

Como mínimo, debemos asegurarnos de que los empleados tengan acceso a un entorno de trabajo seguro con todas las precauciones adoptadas para limitar la exposición al virus, cuidando también de los trabajadores de la cadena de suministro mundial, que a menudo viven y trabajan en lugares cerrados sin acceso a los centros de salud. Debemos unirnos en solidaridad y tomar medidas para proteger a los colaboradores y proveedores, de los costos catastróficos de la atención de la salud, las licencias sin sueldo, el desempleo y la recesión económica a largo plazo.

### **LA RÁPIDA RECUPERACIÓN DEPENDE DE LA CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES**

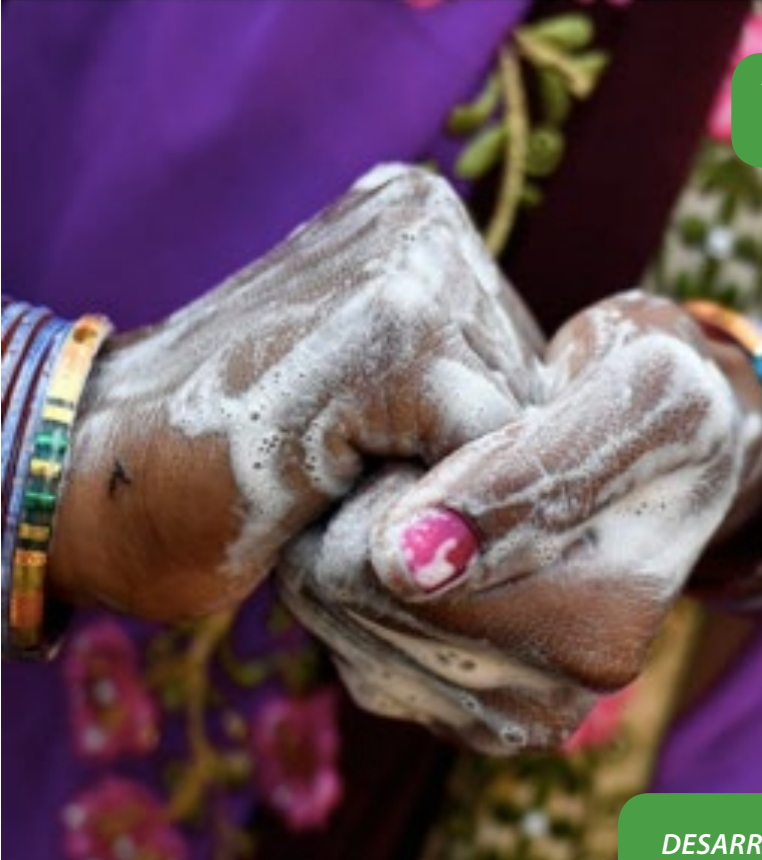
En una economía mundial conectada, ya estamos viendo cómo se interrumpen el comercio y las cadenas de suministro, amenazando la estabilidad financiera de las empresas y las economías. Los economistas de la ONU estimaron recientemente que el virus COVID-19 podría costar a la economía mundial más de un billón de dólares americanos.

Nuestras economías se recuperarán más rápidamente si proporcionamos apoyo para la continuidad de las empresas. Pero requerirá que nos ayudemos mutuamente. Incluso frente a la recesión, las empresas deben encontrar la manera de cumplir los contratos actuales, evitando la pérdida de capital humano y permitiendo flexibilidad en la entrega y los plazos. Junto con el sector financiero y los responsables de las políticas públicas, se debe encontrar la manera de poner a disposición líneas de crédito especiales y con condiciones asequibles.

Debemos pensar de manera innovadora para crear nuevos instrumentos financieros combinados para financiar empresas comerciales que apoyen las actividades críticas de prevención y mitigación que requiere la pandemia. Nuestras acciones definirán la confianza, la reputación y la legitimidad de los grupos de interés.

En 2020 hemos comenzado la Década para la Acción para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y el COVID-19 ha supuesto una verdadera prueba. Si podemos unirnos en solidaridad para cambiar el rumbo de esta pandemia, seguramente también tenemos lo que se necesita para lograr alcanzar la Agenda de Desarrollo Sostenible de 2030 y crear el mundo que queremos.

# GUÍA UNGCO PARA EMPRESAS ANTE EL COVID-19



VER  
DOCUMENTO

El mundo se enfrenta a un desafío sin precedentes que afecta a las personas, comunidades y economías de todo el mundo. La crisis es principalmente sanitaria, pero tiene importantes implicaciones socioeconómicas, especialmente para las MPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) y para los grupos más vulnerables. Es por eso que el papel de las empresas es fundamental en la lucha contra la pandemia; deben proteger a su personal, comunidad y clientes y centrarse en los planes de continuidad de su negocio y el de sus proveedores.

Además, el sector empresarial puede apoyar la respuesta de la ONU frente al COVID-19 de tres maneras clave: contribuciones financieras,

*DESARROLLADA CONJUNTAMENTE POR LA OFICINA MUNDIAL DE PACTO GLOBAL UNGCO, LA INICIATIVA DE NEGOCIOS CONECTADOS (OCHA / PNUD), EN COLABORACIÓN CON LA OMS.*

*INTENTA TRADUCIR LA RESPUESTA HUMANITARIA DE LAS NACIONES UNIDAS EN OPORTUNIDADES CONCRETAS PARA QUE LAS EMPRESAS PARTICIPEN.*



donaciones en especie de materiales prioritarios y promoción conjunta.

“Una respuesta internacional coordinada que involucre al sector empresarial será fundamental en los esfuerzos por apoyar a las personas y las empresas afectadas por el COVID-19, limitará la interrupción de la economía y facilitará la continuidad de los negocios para una rápida recuperación. Para cada persona que toma decisiones, los Diez Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas pueden proporcionar ideas e inspiración en tiempos de incertidumbre”, Lise Kingo.

### ***Visión general de la crisis***

El mundo se enfrenta a un desafío sin precedentes que afecta a las personas, comunidades y economías de todo el mundo. La crisis es principalmente sanitaria, pero tiene importantes implicaciones socioeconómicas, especialmente para las MPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas).

### ***¿Cómo puede ayudar el sector privado?***

Las empresas pueden desempeñar un papel fundamental en las actividades de respuesta y recuperación en los países afectados por COVID-19, primero al proteger a su personal, comunidad y clientes dando prioridad a la contención y siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales y la OMS para contener el virus. En segundo lugar, las empresas deben asegurarse de actualizar los planes de continuidad de su negocio, pero también para los proveedores.

Todas las actividades de respuesta deben guiarse por los principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia; dando prioridad a los grupos más vulnerables, incluidos los pueblos indígenas, y respondiendo a las necesidades de las mujeres, apoyando el liderazgo de las mismas, para acelerar el progreso mundial en la lucha contra la pandemia.

Además, el sector empresarial puede apoyar la respuesta de la ONU frente al COVID-19 de tres maneras clave:

#### ***Contribuciones financieras:***

- *Apoyando a la OMS a través del Fondo de Respuesta Solidaria.*
- *Fondo Fiduciario COVID-19 MPTF, mecanismo financiero interinstitucional de la ONU para apoyar a los grupos más vulnerables.*

#### ***Donaciones en especie de materiales prioritarios:***

- *Paquetes de productos para la enfermedad COVID-19 (OMS).*
- *Otros bienes y servicios: [connectingbusiness@un.org](mailto:connectingbusiness@un.org)*

#### ***Promoción conjunta:***

- *Acción colectiva y defensa conjunta.*
- *Alentar a los gobiernos a mantener, en la medida de lo posible, el comercio abierto y promover corredores humanitarios.*
- *Participar en actividades conjuntas a través de redes como la ONU o UNGCO.*

Nota: Traducción /adaptación Red Local chilena



# 2. ARTÍCULOS INVITADOS





# **EMPRESAS Y DESARROLLO SOSTENIBLE EN TIEMPOS DE CRISIS**

**POR SILVIA RUCKS,  
COORDINADORA RESIDENTE  
DEL SISTEMA DE LAS  
NACIONES UNIDAS EN CHILE**

La crisis producida por la pandemia de COVID 19 es de proporciones históricas.

Junto con la pérdida de vidas humanas y el impacto en la salud de las personas (5.5 millones de personas se han contagiado, y más de 350.000 han perdido la vida hasta ahora), la afectación en materia económica superará la generada por cualquiera de las crisis del último siglo.

En efecto, las proyecciones más optimistas calculan que el PIB mundial se contraerá en torno al 3%, cifra que seguirá en aumento cuanto más se extiendan las medidas de control sanitario; la Organización Mundial del Comercio (OMC) advierte una caída en el intercambio global que podría llegar hasta el 32%. A nivel regional, la CEPAL estima que la economía de América Latina y El Caribe caerá en un 5,3%, lo que tendrá como efecto inmediato que más de 11 millones de personas pierdan sus empleos y casi 30 millones caigan en la pobreza.

Se trata entonces de una crisis sanitaria, económica y social que, directa o indirectamente, afecta y afectará a todo el mundo, por un periodo que aún no podemos preciar y que cambiará la forma como nos relacionamos, como trabajamos y, en definitiva, como constituimos sociedad. En ese sentido, la “nueva normalidad” que surja de esta crisis será -necesariamente- una “nueva realidad”, es decir una situación distinta a aquella que vivíamos antes de la pandemia.

Esta crisis, preciso es decirlo, está golpeando de manera distinta a los países, y dentro de los países, a los diversos sectores de cada sociedad. La manera cómo va a afectar en cada lugar tiene que ver fundamentalmente con tres cosas: las decisiones que están tomando sus líderes -en primer lugar- para contener los aspectos sanitarios de la crisis; la capacidad material de respuesta de sus respectivos estados, y las condiciones de base en las que se encontraba cada sociedad en particular.



Y estos elementos deben leerse en conjunto. En efecto, el número final de personas contagiadas dependerá tanto de las conductas individuales que la población asuma, como de la capacidad económica de los países para sostener medidas restrictivas y de aislamiento físico. En otras palabras, si muchas personas dependen del ingreso que generan día a día para subsistir, es improbable que respeten las medidas más estrictas de cuarentena total; de la misma forma, si un número importante de la población vive con altos índices de hacinamiento, les resultará imposible respetar medidas de distanciamiento físico al interior de sus hogares.

Entre los grupos más vulnerables al virus (adultos mayores, personas inmunodeprimidas, personas en situación de calle), además de la posibilidad material de perder la vida, se sufren los efectos de un encierro prolongado, y las dificultades para acceder a medicamentos e insumos mínimos. Para las personas de menores recursos, o quienes trabajan en la informalidad, el entretimiento de la economía implica una amenaza directa a sus ingresos, y consecuentemente a la posibilidad de satisfacer sus necesidades básicas.

Las desigualdades de género se han hecho evidentes en este período, tanto por el aumento de la sobrecarga de trabajo no remunerado

de las mujeres, como por el alza de los casos de violencia de género. Entre la población migrante, la gran mayoría de la cual salió de sus países buscando nuevos horizontes sociales y económicos, aumenta el grupo de personas que, producto de la pérdida de empleos y la imposibilidad de sostenerse económicamente y enviar remesas a sus familias, intenta volver a sus países de origen en condiciones desesperadas.

En temas estrictamente sanitarios, el número de personas fallecidas dependerá en gran medida de la capacidad de cada sistema de salud para atender a la población afectada, capacidad que está directamente relacionada con el estado de los mismos antes de la pandemia y la posibilidad de asignar rápida y eficientemente los recursos necesarios para incrementar drásticamente la capacidad de atender a las personas infectadas.

En definitiva, estamos frente a una crisis de naturaleza distinta, nueva, que por un lado afecta a unos (y unas) más que a otros, pero que interpela las formas generales como veníamos construyendo el modelo de desarrollo. En este complejo escenario, urge preguntarse qué puede hacer cada uno, desde el espacio en que se encuentra, para mitigar los efectos sociales y económicos de la pandemia y para avanzar en configurar la “nueva realidad” en que viviremos

una vez que los aspectos sanitarios de la crisis sean superados.

Dicho de otro modo, la pregunta podría ser ¿qué podemos hacer para aprovechar las oportunidades que esta crisis genera, promoviendo un esquema de desarrollo sostenible y -por lo tanto- adecuado y resiliente frente a esta nueva realidad?

Las empresas, sin duda, tienen y tendrán un rol decisivo en la respuesta.

Primero que todo, haciendo los esfuerzos necesarios para sobrevivir esta crisis y poniendo en el centro a trabajadores y trabajadoras.

En efecto, necesitamos a las empresas porque son generadoras de trabajo y riquezas, porque en momentos de crisis como este es cuando más se requiere sostener el empleo, y porque la producción y el abastecimiento de bienes y servicios debe mantenerse. Y las empresas que más necesitamos son aquellas que entienden y asumen su rol social, y buscan soluciones en conjunto con sus empleados.

En segundo lugar, adecuando sus procesos y esquemas de trabajo, haciéndolos más seguros, eficientes y sostenibles.

Como se ha dicho, los efectos de esta pandemia anticipan grandes transformaciones en la forma como entendemos el trabajo. Desde la mantención del distanciamiento físico al interior de las faenas y espacios laborales, hasta la atención específica que se debe tener con las personas de grupos vulnerables; desde el uso del transporte público por parte de trabajadores y trabajadoras, hasta la generación de nuevos estándares de inocuidad de la producción, en fin, transformaciones que por la fuerza de los hechos ya están en marcha, y que probablemente haya que pensar como parte de un nuevo modelo de negocios.

Y, en tercer lugar, promoviendo soluciones innovadoras a los nuevos desafíos que la situación post pandemia presentará, lo que implica identificar nuevas posibilidades de negocio y emprendimiento.

De la misma forma como los temas sanitario, económico y social, relacionados con la crisis



del COVID 19, deben leerse en conjunto y como parte de un mismo proceso, estos elementos de respuesta desde las empresas (continuidad del negocio, adecuación y resiliencia, innovación y nuevas posibilidades), deben hacer parte también de un esquema mayor, que no sólo refiere a cada empresa en forma individual, sino que implica un esfuerzo colectivo por apuntar hacia una forma de desarrollo sostenible.

En esa dirección, quisiera enfatizar que los objetivos y metas incorporados en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible se vuelven hoy más urgentes que antes. Sabemos a esta altura que, como resultado de esta crisis, muchos de los indicadores de la Agenda marcarán un retroceso, y, aunque aún no podemos saber con certeza de que envergadura será, sí se puede anticipar que será severo.

Por lo mismo, este es un llamado. Un llamado a que desde el lugar en que nos encontramos cada uno y cada una, hagamos nuestro mayor esfuerzo por mitigar los efectos que esta pandemia está

teniendo en nuestra sociedad; un llamado a que veamos en nuestros colegas y en quienes trabajan en nuestro entorno, a verdaderos socios en la búsqueda de soluciones, y por sobre todo, un llamado a que estemos atentos -parafraseando la Agenda 2030- a todos aquellos y aquellas que pueden quedarse atrás.

Al concluir, quiero felicitar a la Red Chile del Pacto Global, por producir este documento, que identifica las principales medidas que un conjunto de empresas de la Red ha implementado en respuesta a esta crisis, precisamente para mantenerse en funcionamiento, para aumentar su resiliencia, e incluso en algunos casos, para reconvertir su producción abriendo nuevas posibilidades.

Este ejercicio de revisar lo que se ha hecho, identificar los aprendizajes que se han logrado y compartirlos, abre posibilidades de cooperación y puede representar un paso para la construcción de una acción colectiva, decidida, y orientada hacia el desarrollo sostenible.





# **COVID-19**

## ***Transitar la emergencia, mitigar los efectos, prepararnos para la recuperación***

***POR FABIO BERTRANOU,  
DIRECTOR DE LA OFICINA DE OIT PARA  
EL CONO SUR DE AMÉRICA LATINA***

América Latina es el nuevo foco de la pandemia mundial producto de la COVID-19 y Chile, a pesar de los progresos de las últimas tres décadas, está siendo fuertemente afectado. Desde la crisis de la deuda en los años ochenta que no se presentaban situaciones tan difíciles desde el punto de vista social y productivo. Es cada vez más claro que la pospandemia nos encontrará con más desocupación, con menos empresas, con más informalidad, con cadenas de suministro dañadas, con más chilenos y chilenas pobres, y con más desigualdad.

El tránsito por esta etapa de emergencia y la mitigación de la crisis está siendo resuelto con políticas fiscales, monetarias y sociales, que como en cualquier país, generan debates y visiones encontradas. En Chile, la relativa buena posición fiscal y la construcción de instituciones y mecanismos para afrontar las crisis a partir de

las experiencias pasadas, como el Seguro de Cesantía a partir de fines de los noventa, han servido para paliar en el corto plazo las pérdidas de ingresos laborales de los trabajadores. Sin embargo, el alcance de estas instituciones y la velocidad de respuesta de otros mecanismos públicos y privados han sido acotados, llevando a que la emergencia tenga incluso una dimensión alimentaria.

Aun cuando no sepamos hasta dónde se profundizará la crisis ni cuánto tiempo se extenderá, existen algunas certezas importantes. La organización de la producción y el trabajo continuarán cambiando sustancialmente, y la COVID-19 incluso podría acelerarlos. Durante los últimos años estuvimos dialogando y debatiendo sobre el futuro del trabajo, la velocidad de las transformaciones que imponía la revolución industrial 4.0, la profundidad que

## Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo



estaba alcanzando la globalización e integración financiera mundial, entre otros. Hoy, el escenario para la recuperación y la pospandemia es definitivamente distinto, marcado por una crisis que dejará secuelas de largo plazo por la fuerte caída de los ingresos para empresas y trabajadores debido a la paralización de actividades económicas, el confinamiento y el aumento de la desocupación. Solo basta recordar que, para América Latina, la crisis de la deuda de los años ochenta implicó 14 años para recuperar el PIB per cápita de 1980 y 25 años para recuperar los menores niveles de pobreza. Esta crisis, podría implicar borrar los progresos en reducción de la pobreza de los últimos 13 años.

¿Por qué y cómo prepararnos para la recuperación? Mientras tenemos miles de trabajadores en la primera línea atendiendo las urgencias de salud y la producción y provisión de bienes y servicios esenciales, el resto de los actores productivos debemos prepararnos para la recuperación a efectos que esta pueda ser pronta y en condiciones de trabajo decente. Una herramienta clave para la mitigación de los impactos ha sido preservar los vínculos laborales y expandir los ingresos de los trabajadores y las familias a través de subsidios fiscales y transferencias de protección social. Sin embargo, para que la reactivación productiva y del empleo pueda materializarse en forma segura y saludable, se requiere que prioricemos las políticas de seguridad y salud en el trabajo. Esta tiene que ser

una inversión fundamental para proteger a los trabajadores y a sus familias, como también para asegurar la continuidad de las empresas.

Esta priorización debe contemplar una gestión participativa de los actores sociales en donde el diálogo bipartito en los sectores y en las empresas esté en el centro de las relaciones laborales y las estrategias productivas. Continuará siendo esencial fortalecer la capacidad y resiliencia de las organizaciones de empleadores y de trabajadores para que los acuerdos sociales permitan una recuperación sólida y duradera.

Finalmente, es importante destacar que la economía y el mundo del trabajo pospandemia producirá un reposicionamiento de los países y las empresas transnacionales como también de las cadenas mundiales de suministro. Las empresas tendrán un importante desafío repensando su inserción en las cadenas de valor, su estrategia de innovación y la política de recursos humanos. Asimismo, todas las actividades productivas, educativas, de transporte, entre otras, pasarán por un proceso de readecuación, donde además tendremos que adaptar las modalidades de trabajo, en las que el teletrabajo es una de las más notorias, aunque restringida a un grupo relativamente reducido de tareas y trabajadores. El desafío es mayúsculo, requiere cambios de comportamiento individuales y colectivos, en los que el diálogo social, la solidaridad y la empatía tendrán una relevancia nunca antes vista.



# **EL ROL DE LAS EMPRESAS PARA ENFRENTAR LA CRISIS COVID19 Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y LABORALES CON ENFOQUE DE GÉNERO**

**POR MARÍA INÉS SALAMANCA,  
COORDINADORA ONU MUJERES EN CHILE**

La pandemia del COVID-19 está generando además de una crisis sanitaria, una crisis social, económica y humanitaria a nivel global sin precedentes. Los impactos de este escenario afectan de manera diferenciada a hombres y mujeres, lo que resalta y agudiza las desigualdades ya existentes a las cuales las mujeres se han visto históricamente enfrentadas. Por tanto, la crisis que desencadenó este nuevo virus representa hoy una gran amenaza para el mercado laboral, en especial el trabajo de las mujeres que se desempeñan en diversos sectores, incluyendo el trabajo no remunerado.

La crisis provocada por el COVID-19 y sus efectos impactan en mayor medida a las mujeres. Son ellas por ejemplo quienes predominan en el área de salud, representando el 73% del sector. En el caso del trabajo doméstico remunerado, un 97% es desarrollado por mujeres. En la categoría trabajadores(as) de servicios y vendedores(as)

de comercios, 65% son mujeres. Este sector se ve afectado por el cierre obligatorio de la gran mayoría de los locales, instituciones y centros comerciales, generando condiciones de incertidumbre laboral. En el área de educación un 70% de las trabajadoras son mujeres, rubro que se ve particularmente afectado por la suspensión obligatoria de clases presenciales. Si bien se plantean soluciones temporales tales como la realización de clases en formato virtual, esto no es posible de implementar en todos los casos de la misma manera, pudiendo generar incertidumbre en los ingresos futuros<sup>1</sup>.

A este escenario debemos sumar las consecuencias producto de las cuarentenas y el aislamiento social, donde han aumentado las tareas de cuidado, en promedio las mujeres destinan casi el doble de horas diarias a los trabajos no remunerados que los hombres.

1- Impacto de la crisis COVID-19 en trabajadoras remuneradas de Chile: Diagnóstico y recomendaciones <https://bit.ly/2yyRHGI>

En este contexto, los trabajos de cuidado requieren especial atención, ya que niños, niñas, adolescentes y otras personas que requieren cuidados deben permanecer en sus casas, por lo tanto, estas funciones incrementan para las mujeres que realizan trabajo no remunerado y también para las que desempeñan labores remuneradas, debiendo estas últimas conciliar el trabajo y/o teletrabajo con estas actividades. Dado este contexto, es necesario tomar medidas urgentes y demostrar voluntad para que las diferentes respuestas se centren en las personas, incorporando la perspectiva de género en el análisis y decisiones. Estas respuestas deben ser conjuntas entre sector público, empresas y la sociedad civil, para mitigar las consecuencias negativas de la crisis en la vida de las personas y dar respuestas efectivas a las vulnerabilidades que enfrentan las mujeres dados los profundos estereotipos de género que aún subsisten. El sector privado, por su parte, tiene una oportunidad única de transformar sus políticas y acciones para proteger los derechos y el bienestar físico y mental de sus trabajadoras y trabajadores durante la pandemia. Las empresas juegan hoy un papel clave para poder tomar decisiones prácticas que impacten en la vida de las mujeres, para continuar avanzando hacia la igualdad de género y así no retroceder en este momento crítico.

ONU Mujeres, ante la gravedad de esta crisis sanitaria pero también social y económica, ha generado variadas recomendaciones para incorporar enfoque de género en las acciones y respuestas ante la crisis, con el objetivo de garantizar los derechos de las mujeres. En particular, para el sector empresarial se insta a destacar y promover los liderazgos con enfoque de género, incluir la dimensión de género en los planes de respuesta, garantizar la igualdad para las mujeres en la toma de decisiones en torno a la planificación de la respuesta y los efectos a largo plazo, visibilizar y concientizar respecto a la corresponsabilidad, las tareas de cuidado y del hogar, y flexibilizar horarios prefiriendo realizar mediciones por metas para dialogar en mejor medida con las tareas de cuidado.

Chile no es una excepción, ya que al mismo tiempo que se enfrentan los impactos devastadores de la pandemia del COVID-19 en América Latina y el Caribe, urge hacer frente a otra pandemia que no puede quedar en la sombra: la violencia contra las mujeres y niñas. En Chile esto se ha visto reflejado en el incremento de los llamados por casos de violencia contra las mujeres durante los períodos de confinamiento. Según datos entregados por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género,



UN  
WOMEN



los llamados para pedir apoyo al número de orientación, se incrementaron en un 70% durante el mes de marzo desde el inicio de la cuarentena.

Las empresas pueden ser grandes impulsoras de campañas para una cultura libre de violencia, estando atentas a las realidades de sus trabajadoras y colaboradoras, asegurando que las políticas específicas de COVID-19 y las respuestas a las crisis sean sensibles al género e inclusivas, consultando a las partes interesadas internas y externas; estableciendo canales de comunicación interna claros para todas las personas empleadas con actualizaciones y consejos regulares y precisos sobre la situación COVID-19. También ONU Mujeres recomienda que en el lugar de trabajo se considere la salud física, mental y emocional de todos los empleados/as y se tenga en cuenta la mayor exposición de las mujeres a la violencia doméstica mientras están en cuarentena en el hogar. Una buena medida es considerar una persona de contacto especial dentro del área de recursos humanos para apoyar al personal que experimenta violencia doméstica, y se comparta ampliamente, con todos los empleados/as, información sobre servicios públicos, incluidas líneas directas de violencia doméstica y servicios de apoyo para sobrevivientes de violencia,

servicios de apoyo psicosocial y atención médica prenatal y posnatal.

ONU Mujeres ha querido incidir de manera positiva en las empresas, apoyando y generando espacios de diálogo. Desde el programa “WinWin: La igualdad de género es un buen negocio” iniciativa de ONU Mujeres, que cuenta con el respaldo de OIT y el financiamiento de la Unión Europea, se realizó un ciclo de webinars llamado “El rol clave de las empresas para enfrentar la crisis sanitaria del COVID19 y sus efectos económicos, sociales y laborales con enfoque de género”, en donde se abordaron temáticas de intereses particulares propuestos por las mismas empresas firmantes de los principios WEPs. En cada encuentro, se realizaron conversaciones respecto a temas como violencia de género, salud mental y física de las mujeres durante la cuarentena, reconversión de competencias e innovación, trabajo remoto, entre otras.

Hoy más que nunca hacemos un llamado a las empresas a implementar los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) para así buscar en conjunto aquellas soluciones necesarias para enfrentar los impactos de la pandemia en al vida de las mujeres.



# LA LABOR DE LA OIM Y EL IMPACTO DEL COVID-19 EN CHILE

**POR RICHARD CUSTODIO VELÁZQUEZ,  
JEFE DE MISIÓN – OIM CHILE**

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) se establece en Chile al momento de su fundación en 1951 operado bajo el principio de que la migración, en forma ordenada y en condiciones humanas, beneficia tanto a los migrantes y a la sociedad. A lo largo de los años, esto ha significado una amplia trayectoria de trabajo con las diversas instituciones públicas, privadas, y de la sociedad civil que trabajan con la población migrante.

Según datos al 31 de diciembre de 2019, la comunidad migrante residente en Chile representa alrededor del 8% de la población total del país, con 1.492.522 personas (Informe INE-DEM), con Venezuela, Perú, Haití y Colombia como las principales comunidades migrantes. Según estimaciones del mismo Informe INE-DEM, el 51% son hombres y 49% son mujeres y cerca del 75% de ellos se concentra entre los 20 y 49 años, edad económicamente activa con alta participación laboral.

Por otra parte, este grupo se encuentra mucho más expuesto a caer en una situación de vulnerabilidad, debido a las repercusiones que el COVID-19 está generando en el país y en el mundo. Las personas migrantes, tienen un mayor riesgo de impacto en su ámbito social y económico, debido a varios factores y barreras, tales como la falta de información focalizada sobre procedimientos, acceso a la atención de salud, y a seguridad social en general. Además de las barreras idiomática en particular de la población haitiana; el riesgo de pérdida de empleo formal e informal producto de la cuarentena; cierre de comercios; en términos de vivienda, el hacinamiento y los problemas para el pago de arriendos y envío de remesas a sus países de origen; y verse expuestos al estigma y la discriminación.

Dentro del proceso de inclusión social, económica y cultural, uno de los espacios más relevantes, para la integración de personas migrantes es

el mundo del trabajo. Bajo este escenario, el sector privado ha adquirido un rol protagónico en la generación de iniciativas para disminuir las barreras de inclusión. Entendiendo esta dinámica, la OIM a partir de 2017 comienza a implementar la "Estrategia de la OIM para la Asociación con el Sector Privado 2016-2020", con el fin de generar iniciativas de acercamiento con entidades empresariales y gremiales que fomenten la inclusión social y económica de los migrantes.

En este sentido y contexto actual, las acciones de OIM en Chile se han orientado en tres líneas: combatir la emergencia en el marco de la pandemia entregando información y promoviendo el derecho a la salud de la comunidad migrante; mitigar el impacto en la población migrante en situación de vulnerabilidad a través de intervenciones de carácter humanitario; y proyectar escenarios que permitan definir acciones de recuperación en el ámbito laboral. Estos esfuerzos, se han materializado también en: el apoyo a las autoridades nacionales y locales en la zona norte de Chile, a través de la gestión de refugios para más de 2.000 migrantes (imposibilitados para retornar a sus países de origen debido a las medidas de cierre de fronteras), proporcionando alimentos, artículos de higiene y alojamiento temporal a los grupos más vulnerables, como mujeres embarazadas, familias con niños menores

y personas mayores; junto a la OPS/OMS y el Ministerio de Salud se desarrolló de una campaña de información en español y creole haitiano, abordando temáticas como el acceso a derechos y servicios básicos, prevención y sintomatología, protocolos de lavado de manos y limpieza diaria en el hogar, e información sobre cuarentena; y a través de los gobiernos locales se han entregado más de 1500 kits alimenticios y de higiene.

De igual forma, se ha invitado a la red de OIM del sector privado a unirse en apoyo a estas causas a través de donaciones o colaboración conjunta en favor de las comunidades de migrantes más afectadas por este contexto que ha acrecentado la cesantía, la incertidumbre laboral, y que ha generado importantes cuestionamientos sobre el futuro del trabajo. Asimismo, la acción de OIM ha tomado más relevancia como generador de redes y alianzas estratégicas, difundiendo instancias de generación de conocimiento, herramientas de emprendimiento y postulaciones a fondos y programas entre otras cosas.

En otro orden, el Centro de Microdatos de la Universidad de Chile informó que la tasa de desempleo en el Gran Santiago subió a un 15,6% (el porcentaje es el más alto de los últimos 35 años) y alrededor del 50% de las empresas declaran que enfrentarán despidos, afectando al 56,8% de población migrante, según datos del

**OIM**  
ONU MIGRACIÓN

Organización  
Panamericana  
de la Salud

Organización  
Mundial de la Salud  
Américas

Ministerio de  
Salud

Embajada de  
Chile

En Chile toda persona tiene **derecho a la atención de salud**, independiente de la nacionalidad, nivel socioeconómico, la identidad cultural o situación migratoria.

**EN CHILE NOS  
CUIDAMOS TODOS**

**PLAN DE ACCIÓN  
CORONAVIRUS  
COVID-19**

**LLAME A SALUD. RESPONDE  
600-360-7777**  
PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS LLAMADAS  
LAS 24 HORAS, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA.



Ministerio del Trabajo y Previsión Social (trimestre noviembre-enero, 2020). El crecimiento global en 2019 ya era el más lento desde la crisis financiera global del 2008/2009. Y el COVID-19 ha hundido a la economía mundial en una recesión con el potencial de profundas consecuencias y niveles históricos de desempleo y privaciones<sup>2</sup>.

En los tiempos actuales, donde el impacto del COVID-19 en el mundo ha sido crítico para la humanidad, la labor de ayuda se ha intensificado y la OIM se ha puesto a disposición del Gobierno y de la sociedad para avanzar en acciones

que permitan alcanzar la protección de todas las personas migrantes y las comunidades de acogida, bajo marcos estratégicos como la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y el del Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible en Chile 2019-2022. Pero los desafíos siguen siendo importantes, por ello estas breves palabras buscan ser una invitación al sector privado a aumentar el compromiso y hacer aún más esfuerzos para ayudar a las poblaciones más vulnerables de Chile.

---

2- Shared Responsibility, Global Solidarity: Responding to the Socio-Economic Impacts of COVID-19, United Nations, March 2020.





**3.**

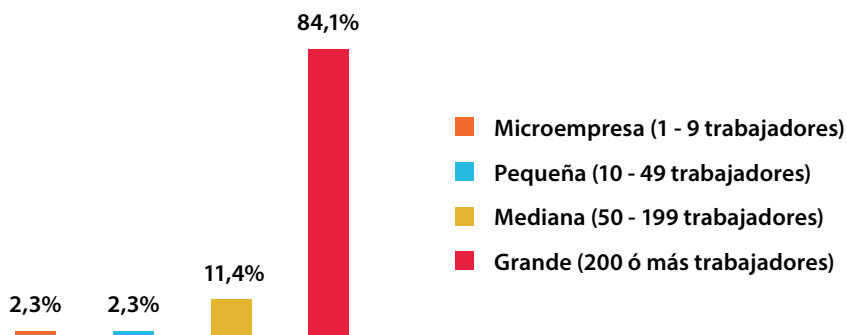
**HALLAZGOS  
ENCUESTA  
EMPRESAS  
ADHERIDAS**



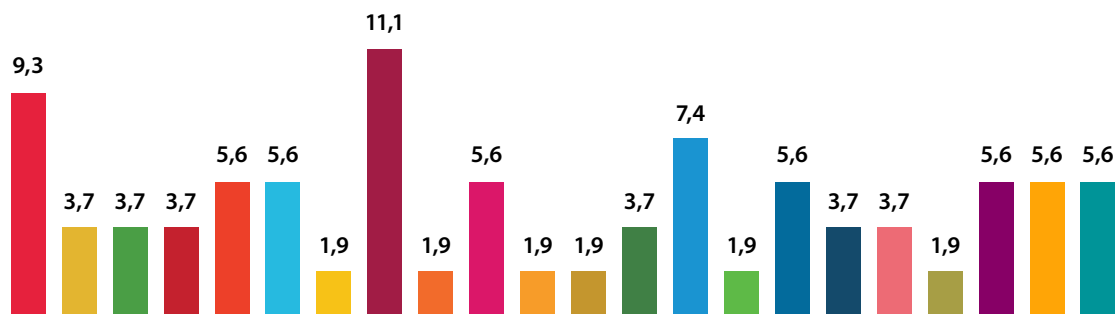
Red Pacto Global Chile realizó una consulta a sus empresas adheridas, con el propósito de tener una aproximación a su estado actual producto de la pandemia, conocer las acciones que han tomado en respuesta y muy especialmente conocer sus necesidades y desafíos.

La información que se presenta a continuación se desarrolló basada en las respuestas obtenidas entre el 9 de abril y el 22 de mayo de 2020 correspondientes a 44 empresas (ver anexo), las cuales representan un 46,8% de los adherentes de la Red Local.

### TAMAÑO DE EMPRESA



### SECTOR/ES PRODUCTIVOS AL QUE PERTENECEN\*

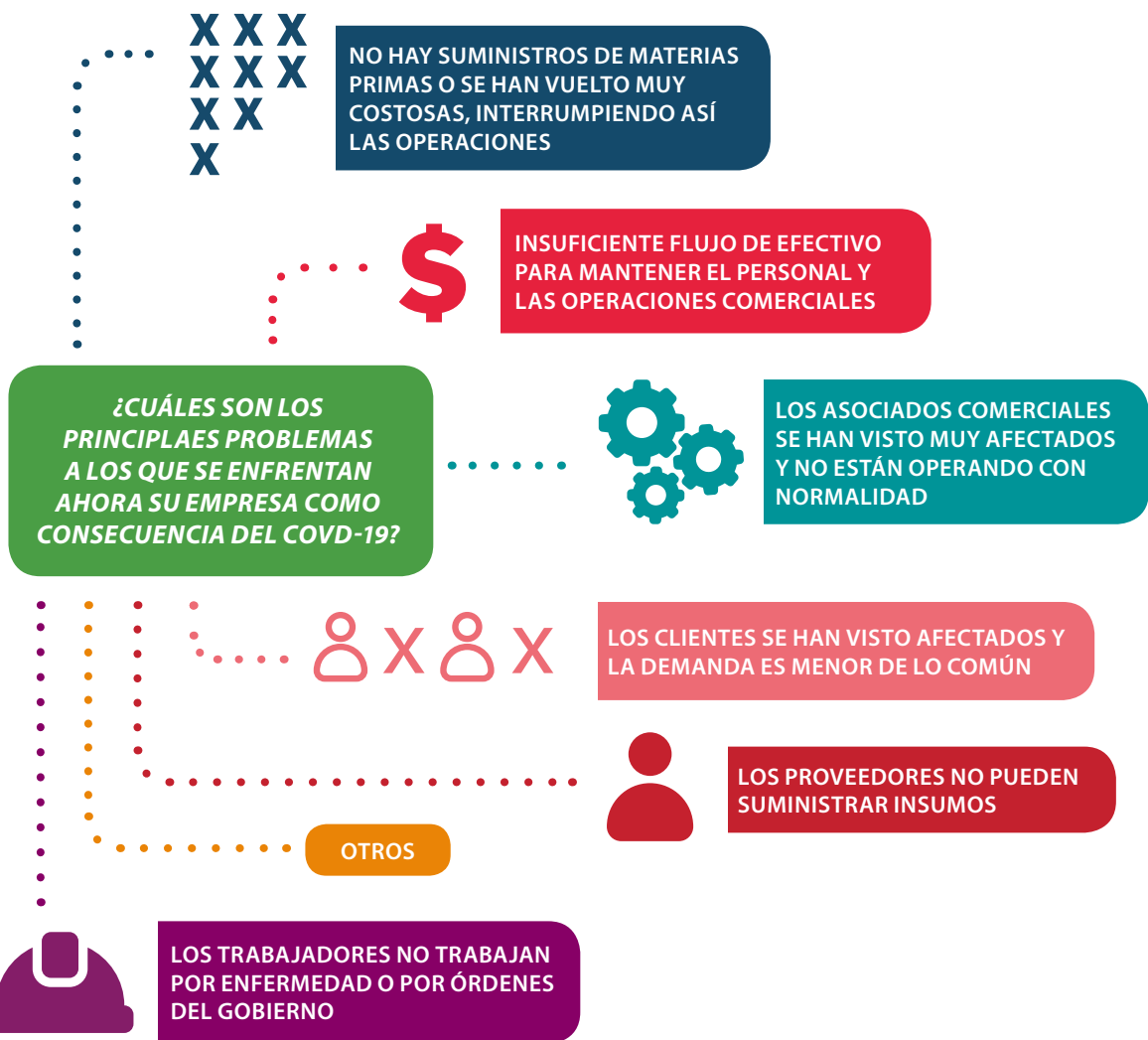


- Actividades financieras o de seguros
- Logística
- Agricultura / ganadería / pesca
- Maquinaria y equipo
- Alimentos y bebidas
- Minería e insumos para minería
- Cajas de compensación
- Petróleo y gas
- Construcción
- Productos químicos y plásticos
- Consultoría
- Retail
- Educación
- Salud
- Energía
- Servicios de calidad de vida
- Entretención
- Siderúrgica e industrias metálicas
- Farmacéutica y cosméticos
- Silvicultura / madera / papelería
- Inmobiliario
- Transporte y equipos de transporte

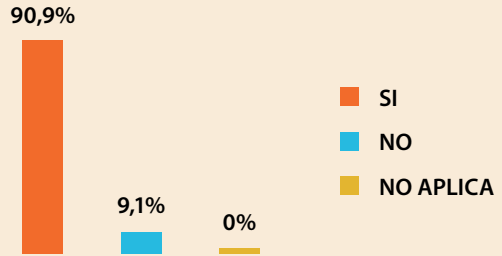
\*Algunas grandes empresas están representadas en más de un sector.



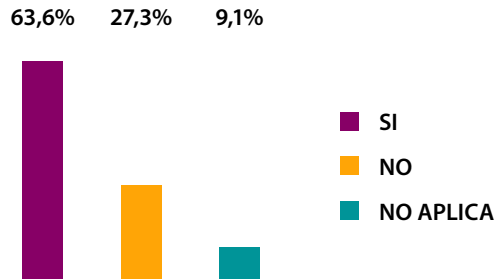




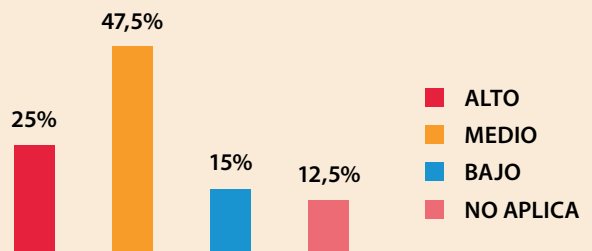
**¿TIENE SU EMPRESA UN PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES PLASMADO POR ESCRITO?**



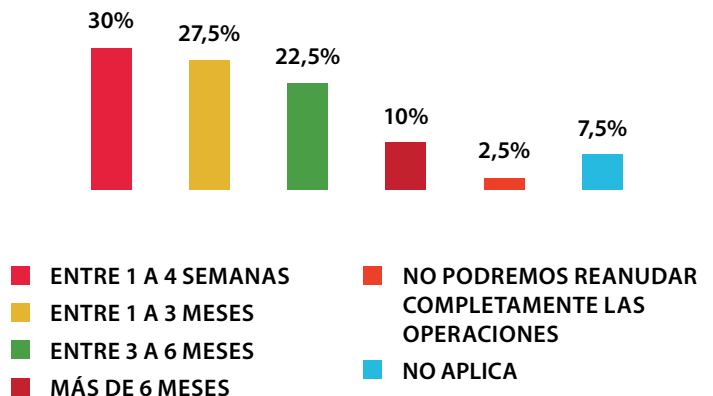
**¿HA TENIDO QUE INTRODUCIR CAMBIOS EN LOS PROCESOS O SERVICIOS DE SU EMPRESA COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19 QUE HAYAN TENIDO REPERCUSSIONES NEGATIVAS EN SU BALANCE FINAL?**



**¿CUÁL HA SIDO EL NIVEL DE IMPACTO FINANCIERO (INGRESOS O VENTAS) QUE HA SUFRIDO SU EMPRESA Y DE INTERRUPCIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES?**



**¿CUÁNTO TIEMPO CREE QUE LE LLEVARÁ A SU EMPRESA REANUDAR COMPLETAMENTE LAS OPERACIONES LUEGO DE LA PANDEMIA?**



## **Transitar la emergencia, mitigar los efectos, prepararnos para la recuperación**

Las empresas consultadas identifican en sus principales líneas de acción medidas dirigidas hacia sus colaboradores (y en algunos casos, también hacia sus familias).

La continuidad operacional es el siguiente aspecto más identificado. Las empresas cuya actividad ha sido declarada "esencial", deben garantizar ante todo evento, la capacidad de operar integrando protocolos para la protección de sus colaboradores y clientes, siguiendo las recomendaciones de autoridades sanitarias.

Estos casos se observaron en los sectores de alimentos, farmacéutico, financiero, suministro de combustibles y energético, así como en empresas vinculadas al pago de pensiones, prestación de servicios esenciales para el transporte, producción de insumos indispensables en esta emergencia y empresas con función pública.

En una proporción menor, desarrollan medidas dirigidas a clientes, proveedores y comunidad.

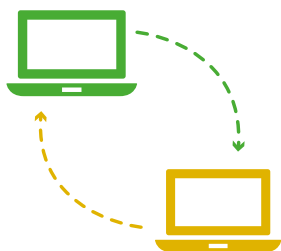
Gran parte de las empresas señala contar con comités de crisis o de emergencia, a través de los cuales implementaron protocolos y planes de acción que integran medidas internas y también dirigidas a comunidades afectadas. Algunas empresas los crearon y/o reactivaron producto de la pandemia.

Las empresas identifican el teletrabajo como el principal mecanismo para la continuidad de sus operaciones. Algunas ya contaban con esta práctica más instalada y venían desarrollando un proceso de adaptación producto del estallido social.



Gel de limpieza para manos - L'OREAL

## Medidas dirigidas a colaboradores



### TELETRABAJO

- Iniciar el distanciamiento social implementando el teletrabajo en aquellos cargos en que por su naturaleza es posible.
- Reuniones virtuales a través de plataformas.
- Separación de funciones.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas.
- Facilitar acceso a laptop y conexión a internet en hogares de los trabajadores.
- Bonos para compra de banda ancha móvil, sillas y audífonos adecuados.
- Contacto permanente con cada colaborador en teletrabajo.

### SEGMENTACIÓN

- Identificar cargos críticos, reemplazos (como plan de contingencia) y personal vulnerable.
- Extremar medidas de protección dirigidas a ellos.
- Gestionar permiso de ausencia para colaboradores de alto riesgo (mayores de 65, embarazadas, inmunodeprimidos, enfermedades crónicas).



### MEDIDAS VINCULADAS A SALARIOS Y CONTRATOS

- Mantener sueldos y puestos de trabajo para todos los colaboradores.
- Evitar las desvinculaciones de personal, integrando medidas como eliminar algunos beneficios.
- Adelantamiento de fechas de pago.
- Adelantar toma de vacaciones.



## MEDIDAS PARA EL TRABAJO PRESENCIAL



- Turnos éticos.
- Protocolos de aislamiento / distanciamiento.
- Adecuación de turnos operacionales (segmentación / extensión) para reducir al máximo el contacto al interior y evitar exposición a contagios.
- Habilitar instalaciones a modo de hotel, en recintos disponibles en las mismas plantas de operación de la compañía.
- Tareas intensas y permanentes de sanitización.
- Medidas de prevención, salud, higiene y seguridad extremas para quienes por sus funciones no pueden hacer teletrabajo.
- Medición de temperatura corporal al ingreso.
- Redistribución de espacios para asegurar una distancia apropiada entre los funcionarios.
- Control y organización de los espacios comunes (casinos, camarines, baños y oficinas abiertas) para mantener la distancia y evitar aglomeraciones.
- Demarcaciones de distancia para evitar contacto físico.
- Medidas de sistemas de transporte con mayor seguridad sanitaria: aumento del número de buses de traslado, disminución a la mitad el número de pasajeros, implementación de sistemas de transporte compartido por medio de geolocalización.
- Suspensión de actividades no esenciales y disminución de congestión en oficinas.



## ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Suministro de elementos de protección personal (mascarillas, mascarar faciales, guantes, alcohol gel, ropa de recambio) para usar en la jornada laboral y fuera de ella.
- Implementación de protocolos de sanitización en todas las sucursales.
- Activación de protocolos de higiene para los colaboradores al momento de retornar a sus hogares (cuidado en casa, trayectos y oficinas).
- Implantación de protocolos para los servicios de limpieza, alimentos y transporte.
- Programas de vacunación contra la influenza extendida a familiares.



## ENTREGA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

- Información / comunicación permanente (diaria y semanal).
- Campañas audiovisuales de amplia cobertura con material preventivo propio (folletos, afiches, pantallas en casinos y plantas de producción, APP de comunicaciones internas, charlas, entre otros).
- Entrenamiento a los equipos directos, incluyendo equipos de terceros, para una mejor prevención y los protocolos de COVID-19.
- Reuniones de equipo semanal para mantener la conexión y seguir potenciando las sinergias del trabajo en conjunto.

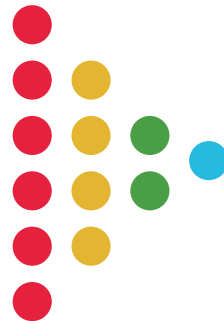


## BIENESTAR PERSONAL


- Línea telefónica 24-7 para dar soporte médico y emocional a teletrabajadores (en algunos casos, extendido a la pareja e hijos).
- Iniciativas de contención, consejos para mantener motivación, distribución de trabajo futuro para mantener activos a trabajadores con menos carga.
- Creación de una red de soporte y recepción de inquietudes.
- Programas de bienestar para colaboradores y familiares.
- Capacitaciones de ergonomía.
- Sugerencias y desarrollo de actividades de autocuidado, deportivas, de salud y bienestar para realizar en casa mientras dura la cuarentena.
- Pausas activas on-line, tanto para colaboradores que están realizando teletrabajo como para los que están trabajando en las oficinas.
- Coaching a líderes.

## OTRAS MEDIDAS

- Restricción inmediata de viajes.
- Encuestas de retorno de viajes para cuarentena preventiva y de autoevaluación en centros de trabajo.
- Hacer simulacros de situaciones de eventual contagio para elaborar planes de contingencia.
- Incluir coberturas relacionadas al COVID-19 en los seguros complementarios de salud.
- Desarrollo de contenido y actividades a través de talleres virtuales.
- Entrega de ración especial de alimentos a colaboradores y contratistas.



# ENAP



*Refuerzo de planes para garantizar suministro de combustible - ENAP*

## Continuidad operacional

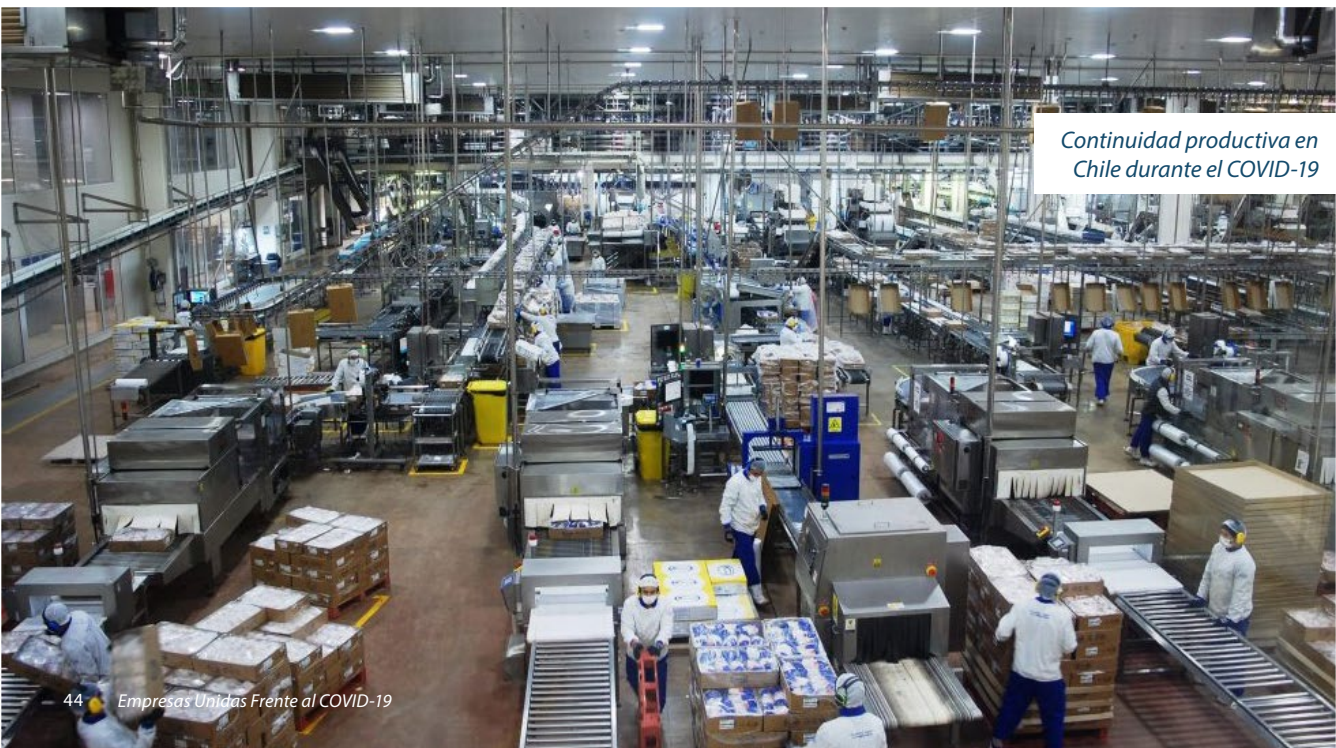
Este aspecto, indispensable para todas las empresas, fue mencionado en menor proporción que el anterior. Se entiende implícito en la medida de las posibilidades y dando cumplimiento a las normativas emanadas por la autoridad.

Un grupo de empresas cuya actividad ha sido declarada “esencial” debe garantizar, ante todo evento, la capacidad de operar. Señalan mantener la continuidad de su cadena de producción y distribución, de manera alterna con medidas de protección para sus colaboradores y clientes, en cumplimiento de sus obligaciones de proveer bienes y servicios de primera necesidad.

En este grupo encuestado, las empresas “esenciales” pertenecen a los sectores de alimentos, farmacéutico, financiero, suministro de combustibles y energético. También se identifican empresas vinculadas al pago de pensiones, prestación de servicios esenciales para el transporte, producción de insumos indispensables en esta emergencia y empresas con función pública. Estas compañías manifiestan la importancia de una coordinación efectiva con las autoridades y con las empresas distribuidoras, así como la toma de medidas especiales para trabajadores que desempeñan funciones de vital importancia y que requieren modalidad presencial.

Producto de los impactos producidos por las manifestaciones sociales, muchas empresas se encontraban reformulando soluciones a su escenario financiero. Integrando ahora los efectos de la pandemia, se ha hecho indispensable la toma de medidas económicas para sobrellevar los efectos de ambos acontecimientos en la economía.

Debido al impacto del cese parcial de las operaciones, se identifican principalmente medidas dirigidas a la continuidad operacional segura, a través de la implementación de protocolos de manejo que garanticen el total cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias a nivel mundial y local. Asimismo, la preocupación por reducir el impacto de la crisis en el empleo y las economías locales de las que forman parte, manteniendo todos los puestos de trabajo. Destaca el caso de una empresa cuyo sector productivo se vio fuertemente impactado desde el inicio de la pandemia, que generó acuerdos para la reducción de las remuneraciones de todo el personal con un tope base mensual. Finalmente, está la adopción de medidas de ahorro, priorización y alivio financiero, como la postergación del pago de créditos y posponer iniciativas no esenciales para la operación, con el propósito de mantener una adecuada liquidez y obtener la máxima eficiencia económica posible ante los mayores costos de operación derivados de la crisis.



*Continuidad productiva en Chile durante el COVID-19*

## **Medidas dirigidas a clientes, proveedores y comunidad**

Además de los colaboradores, las empresas identifican otros grupos hacia quienes focalizar sus iniciativas destinadas a mitigar los efectos de la crisis por el COVID-19. Entre estos grupos, señalan a sus clientes, proveedores y comunidades.

Manifiestan la importancia de mantener una relación cercana y directa para saber su situación y ser proactivos frente a la crisis. El foco común y prioritario en todos los casos es el resguardo de la salud de las personas, mediante la implementación de rigurosas medidas para evitar la propagación del virus.

### **MEDIDAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES**

- Cierre de las oficinas comerciales, manteniendo operativos espacios de atención indispensables bajo todas las medidas y protocolos que indican las autoridades sanitarias.

- Intensificar las medidas de atención dirigidas a adultos mayores, compatibilizando el servicio ininterrumpido y el cuidado de colaboradores.
- Potenciar los canales de atención virtual, para seguir siendo totalmente accesibles de forma remota y continuar brindando soluciones, servicios e información.
- Compartir prácticas y conocimientos con clientes.
- Gestionar la continuidad operacional y financiera.
- Aumento de plazos para cobros pactados o diferimientos en cuotas.
- Flexibilizar condiciones de pago o postergación en el caso de clientes Pymes.
- Cobro de renta mínima a locatarios que no están operando durante la cuarentena.
- Medidas de sanitización en oficinas e instalaciones de atención.

*Atención en sucursales.  
Caja Los Héroes*



Entrega de mercadería a familias de los trabajadores - Manuka

Como medida principal dirigida a los proveedores, se identificó aumentar esfuerzos para que las políticas de pago oportuno sean más eficientes y efectivas.

Es fundamental el entendimiento por parte de las empresas de las necesidades de las comunidades a través del mantenimiento de una comunicación activa.

Las empresas son parte de los territorios en los que operan y la colaboración y trabajo sistemático es indispensable para abordar esta emergencia sanitaria global.

Las medidas implementadas hacia los colaboradores impactan a sus familias y entornos, por lo que las organizaciones tienen una gran responsabilidad en el desarrollo social y económico de las localidades y regiones donde operan, especialmente a través de la empleabilidad y producción de bienes, servicios y materias primas esenciales.

## **LAS MEDIDAS DIRIGIDAS A LAS COMUNIDADES A LO LARGO DEL PAÍS SEÑALAN COMO EJES EL EMPLEO, SALUD, EDUCACIÓN Y EMPRENDIMIENTO**

- La entrega de información sobre COVID-19 por medio de radios locales, para minimizar riesgos de contagios.
- Entrega de insumos y canastas básicas para adultos mayores.
- Donación de pañales y alcohol gel a los recintos del SENAMA de las regiones más afectadas de Chile.
- Donación de alimentos al Banco de Alimentos para la campaña nacional Chile Comparte.
- Entrega de equipamiento médico para mejorar el diagnóstico de COVID-19.
- Donación de mascarillas, camión aljibe y amonio cuaternario para sanitizar.
- Trabajo colaborativo con universidades, municipios y autoridades regionales de salud.

- Activación de planes de trabajo en apoyo del emprendimiento local y emergente para potenciar la economía formal debilitada
- Estudio de opciones y vinculación con ONGs locales para apoyo a comunidades vulnerables en los países donde tienen presencia.
- Asegurar la operación (aseo, sanitización y seguridad) para que los locales con bienes de primera necesidad (alimentos, medicamentos, bancos y servicios de salud) logren operar sin inconvenientes o riesgos.
- Planes de apoyo dirigidos a funcionarios de la salud y centros médicos.
- Contribuir a fortalecer integralmente las capacidades del sistema de salud con foco en prevención sanitaria, detección temprana y tratamiento hospitalario.
- Reorientación de programas de educación entregando apoyo al MINEDUC, mediante medidas sanitarias (vacunaciones), apoyo en alimentación, útiles escolares y redes de contactos, para lugares sin conectividad.

- Apoyo a emprendimientos locales con el propósito de contribuir a la economía de pequeños productores de las zonas donde emplazan sus operaciones.
- Producción masiva de mascarillas y distribución gratuita en centros de salud de varios países.
- Sanitización de espacios, desinfección de accesos, entradas y espacios comunes de las plantas de la empresa, de accesos a centros de salud y de las calles más concurridas de las localidades en las que opera.
- Disponer de instalaciones de la empresa para ser utilizadas como hospital de campaña para enfermos sin mayores complicaciones.
- Financiamiento de fondos concursables en apoyo a emprendedores que desarrollen soluciones innovadoras ante la emergencia del COVID-19.



Sanitización de calles - CAP



Hospital Marga Marga - Acciona



## **Principales desafíos u obstáculos que ha debido enfrentar la empresa para poner en marcha sus planes, ayuda o aporte**

### **RELACIONADOS CON TRABAJADORES**

- Informar, orientar y educar oportunamente a nuestros colaboradores.
- Responder en forma certera a todas las inquietudes y temores de los colaboradores, que esperan respuestas precisas, ante el desconcierto que producen las noticias falsas o exageradas.
- Evitar el contagio de los trabajadores y sus familias, cambiando procedimientos internos.
- Mantener informados a los colaboradores, líderes, comunidad y accionistas acerca de las acciones que se están tomando para resguardar la continuidad laboral.

- Articular las diferentes áreas y compatibilizar las expectativas de colaboradores administrativos y de planta.
- Identificar los grupos de riesgo dentro de los trabajadores.
- Lograr mantener el compromiso y fiel seguimiento de la normativa, de parte de los trabajadores en terreno, con la seguridad sanitaria. Esto se ha dado más fácilmente en plantas de fabricación que cuentan con un alto grado de automatización, pero ha sido más difícil en plantas donde hay una mayor concentración de operarios.
- Otorgar las facilidades al personal que puede realizar teletrabajo, con herramientas tales como: laptop, celulares y cuenta de Zoom.
- Comunicación efectiva con los trabajadores, transmitiendo tranquilidad y capacitando, reforzando las medidas que se tienen que tomar según las autoridades sanitarias del país. También se comunica el proceso que se debió implementar para sacar todos los permisos diarios necesarios para que los trabajadores puedan llegar a sus sitios.
- Resguardar la salud y seguridad de los colaboradores y dar continuidad presencial de algunos servicios.



*Sanitización de buses particulares - Blumar*

Toma de temperatura a trabajadores - Colbún



- Mantener el compromiso adquirido con los colaboradores, no generando desvinculaciones y manteniendo el pleno funcionamiento de la operación.
- Lograr que los colaboradores comprendan las medidas tomadas por la empresa y las apoyen con una buena disposición.
- Mantener una comunicación fluida y constante de la autoridad de la compañía con todos los colaboradores en teletrabajo y planta, dando tranquilidad y garantizando las condiciones necesarias para desempeñar un trabajo seguro.
- Comunicación del gerente general constante y oportuna, acompañada de visitas a terreno a las plantas a dar el apoyo necesario a los operarios.
- Adaptación a una dinámica de toma de decisiones en el marco de un entorno altamente cambiante, lo que ha obligado a cambiar procedimientos y ajustar estilos de gestión a necesidades a menudo contingentes. Aquí, el compromiso de los trabajadores con la operación ha sido esencial. Para enfrentar los problemas, se está observando activamente el entorno, identificando prácticas y/o protocolos de otras empresas productivas que puedan ser aplicables a la realidad de las operaciones.

- Con el fin de proteger a los trabajadores, se dieron todas las facilidades a las personas que deben trabajar en la operación en terreno para que pernoctaran en las casas de huéspedes de los campos de que dispone la empresa, evitando así su traslado y consecuente riesgo en sus lugares de origen. Si bien los jóvenes, no estuvieron dispuestos en una primera etapa, debido a la presión de sus pares de trabajo accedieron a la recomendación.
- Se ha visto reducida de manera importante la capacidad de operar respecto de lo normal, lo que obliga a tomar estrategias rápidas y versátiles, como por ejemplo teletrabajo, establecimiento de turnos éticos para la atención de un número reducido de personas en forma presencial donde se requiere, de manera voluntaria y con distanciamiento.
- Tomar medidas oportunas para la protección de los colaboradores, tales como reducir el número de personas en autobuses y casinos, con el fin de evitar posibles contagios, y poner a disposición de todos los trabajadores elementos como mascarillas y dispensadores de alcohol gel.

## RELACIONADOS CON CONTINUIDAD DE OPERACIÓN

- Desarrollar la creatividad de manera remota. Ha sido difícil de generar virtualmente en este momento, en que es más necesario que nunca.
  - La dificultad e incertidumbre de poder conseguir los productos y materias primas que vienen del extranjero debido al cierre de fronteras de algunos países y el funcionamiento parcial de puertos y aduanas.
  - Continuar la operación para aquellos que entregan servicios de pagos, garantizando la correcta ejecución de procesos críticos como el pago de pensiones, rentas vitalicias, créditos y coberturas en salud.
  - Mantener operativa la compañía, resguardando la salud e integridad de colaboradores y clientes.
  - Garantizar el normal funcionamiento de las áreas más críticas y separarlas en unidades, como medida de protección ante eventuales contagios.
- Reforzar la medida de distanciamiento social (2 ms entre personas), dado que en la operación el uso de mascarillas no resulta efectivo en condiciones de humedad.
  - Dotar de VPN (Virtual Private Network) a clientes y colaboradores, lo que permite el funcionamiento del mercado de manera 100% remota.
  - Inicialmente no fue posible dar continuidad al trabajo estratégico de la compañía, debido a la necesaria priorización de la emergencia. Sin embargo, para algunos cargos, ha sido posible continuar con el diseño de proyectos y reorganización de la planificación anual.
  - Trabajar con rapidez en un mundo cuya realidad global de trabajo a distancia o con equipos reducidos hace más lentos todos los procesos, principalmente.
  - Organizar internamente la logística para conseguir los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa (despachos a domicilio, trabajo en bodegas de producto para armado de órdenes de envío, etc.) y adaptarse a la situación actual.



Distanciadores en casino - Blumar

- Mantener las tiendas en operación en todo el país, para cubrir responsablemente las necesidades de la población y según lo establecido por las autoridades.
- Actuar con rapidez y flexibilidad ante la situación, adaptándose constantemente en función de los aprendizajes que el proceso va generando.
- El aumento explosivo de la demanda de ciertos productos hoy considerados de necesidad básica, y la reorganización de nuestra producción para poder dar cumplimiento a las necesidades de los consumidores y el país.
- La imposibilidad de recibir a los clientes personalmente, adoptando medidas de venta virtual con entrega a domicilio.
- Dar continuidad a la producción de alimentos, para mantener la cadena de suministro.
- El quehacer de la Gerencia de Personas y el área de Comunicaciones de la compañía, quienes han desarrollado un set de información gráfica, acompañando a los colaboradores y transmitiendo todas las medidas de prevención.
- De orden logístico, ya que en las actuales circunstancias no ha sido posible contar con todo lo necesario para hacer frente a los requerimientos internos.

- El abastecimiento de elementos básicos como alcohol gel o insumos de bioseguridad ha sido complejo, obligando a ampliar la base de proveedores.
- Desde el punto de vista de una organización del giro de la educación, entregar todas las herramientas técnicas y tecnológicas a docentes y estudiantes para acceder a los espacios de formación y aprendizaje.
- Cumplir con el rol de entregar valor social a los distintos grupos de interés, velando por la salud de los colaboradores, en coordinación con la autoridad y los medios de comunicación.
- Dar continuidad a los proyectos, ya que las empresas no pueden parar, sobre todo en regiones en donde son un motor importante. Como consultora, nuestra labor es seguir apoyándolas con las políticas públicas de fomento que el Estado pone a disposición, sobre todo en estos momentos.
- Preparar las operaciones, de modo que cumplan las normas y sean aprobadas en la intensa fiscalización de que hemos sido objeto.
- Desaceleración de proyectos de alta inversión económica que involucran altos niveles de empleo, debido a las limitaciones para su normal desarrollo, producidas por la urgencia sanitaria, lo



**GEDES CHILE**  
 A través de Teletrabajo seguimos avanzando y aportando al país en esta difícil situación!

#Antofagasta, #Atacama  
 #Coquimbo.

#QuedateEnCasa  
 #DeEstaSalimosJuntos

#Cuidarnos es  
#tarea de todos

Visítanos de forma  
**responsable**



**Para proteger de tu salud implementamos las siguientes medidas preventivas alineadas con el "Protocolo de Manejo y Prevención ante COVID-19 en Sector Comercio".**

que implica negociar acuerdos con las empresas involucradas.

- Dar respuesta a la enorme sobrecarga de solicitudes respecto a la cancelación de servicios, dado que el call center en las oficinas, debió operar desde los hogares de los funcionarios que cumplen esa función.
- Minimizar el impacto para las pymes, que, en su totalidad, por personas involucradas en prestaciones de servicios directos, suman 80 mil puestos de trabajo, solo en Chile.
- Si bien nuestros medios de transporte cuentan con medidas de seguridad sanitaria, esto no es tan claro en el transporte e instalaciones de acceso a nuestros servicios, por lo que los viajes en su conjunto no ofrecen seguridad a las personas.

## A LARGO PLAZO

- Planificar la "operación retorno", cuando se pueda volver a cierto nivel de "normalidad" y decidir qué va a implicar y si debiésemos seguir trabajando en forma remota.
- Sortear el nivel de incertidumbre respecto a los impactos que puede tener la crisis sobre nuestros clientes y pagos.
- Lo más complejo ha sido la desmovilización temporal de algunas faenas y la coordinación con los contratistas. Esto ha representado un desafío legal, ambiental, de coordinación para así poder cumplir con todos los compromisos suscritos por el proyecto.
- Preocupación por el desarrollo de una ley que regula el rubro en el país, que estaba en proceso y que, una vez recuperada la "normalidad", alterará el funcionamiento de las empresas de este sector productivo, por las restricciones que impondrá.

## OTROS

- Diferencias en interpretación y/o ejecución de normativa dictada a nivel nacional y/o local. Falta de claridad por parte de clientes sobre cómo funcionar.
- Adaptar la operación por cuarentenas y aduanas sanitarias dinámicas.
- La desinformación, la fuente fácil que se encuentra en redes sociales e incluso en medios de prensa que muchas veces alarma o confunde a las personas.
- No se están contratando cierto tipo de estudios de sostenibilidad y procesos de certificación, debido a que las empresas están abocadas a la urgencia del problema sanitario, por lo tanto, se ha visto una disminución en la demanda de estos servicios.

Apoyar la activa participación de la empresa en "Compromiso País", para lograr que 200 mil niños y niñas que no van a las escuelas sigan

estudiando, puesto que se ha detectado que, al dejar de asistir a clases, dejan de hacerlo para siempre, frente a eventos traumáticos.

- Mantener la "normalidad" en todas las operaciones en el país. Por ser una empresa estratégica, ya contaba con un Comité de Crisis que opera regularmente. La principal crisis que había ocupado al Comité había sido el "estallido social", y que ahora ha continuado sus funciones. Esa experiencia anterior fue muy valiosa para la situación presente.
- En general no han tenido problemas, porque se han enfocado en grupos de interés con los que tienen una relación cercana y permanente, como son colaboradores y comunidad. Han trabajado en conjunto con las autoridades locales para que el aporte sea efectivo.
- Restricciones de las empresas para las que trabajan (mandantes).



## **¿Cómo se han manejado las comunicaciones para dar respuestas, apoyo y motivación a sus colaboradores y grupos de interés?**

La comunicación es un aspecto que las empresas reconocen como fundamental, manifiestan su importancia especialmente en este momento debido a un mayor nivel de sensibilidad de las personas y la necesidad de respuestas ante la incertidumbre, dentro de las posibilidades. En el caso de las empresas estratégicas, la comunicación constante ha sido esencial para fortalecer la convicción y compromiso de los trabajadores ante la necesidad imperiosa de dar continuidad a las operaciones.

Entendiendo su impacto en las relaciones de confianza y en el nivel de tranquilidad de los involucrados, se insiste en que esta debe ser constante y transparente, manteniendo un contacto permanente con los diferentes públicos tanto internos como externos, entendiendo que suele ser un aspecto suficientemente cubierto, pero actualmente se desarrolla casi en su totalidad en un formato virtual.

Si bien los públicos más identificados son los colaboradores y clientes, un aspecto relevante que es considerado es la importancia de fortalecer la comunicación con proveedores, contratistas y sindicatos, para asegurar que en toda la cadena se mantengan las mismas medidas de cuidado, conocer sus principales necesidades, y compartir prácticas y problemas comunes. En el caso de los clientes, el foco identificado es asegurar su completa disponibilidad y la continuidad de la operación. Algunas empresas han desarrollado material complementario para acompañar a distancia, fomentando el autocuidado, la salud mental, buenas prácticas de trabajo en casa y cuarentena en familia, entre otros.

Destaca también el reconocimiento de algunas empresas de su capacidad de generar valor social, conscientes de la repercusión de su acción especialmente en los sectores más vulnerables.

*Conversatorio con los trabajadores - Manuka*

En este sentido, se valora de manera importante el compromiso de los colaboradores a pesar de los riesgos, y en conjunto la importancia de generar canales efectivos de comunicación con todos los públicos.

En los casos de las empresas que han sufrido un grave impacto económico y deben enfrentar problemas complejos para continuar su mantención mientras están cerrados por obligación, con los enormes costos que esto implica, la comunicación requiere ser aún más estratégica en relación a las medidas que deben implementarse, especialmente sobre los ajustes presupuestarios, ya que de esto depende la credibilidad y comprensión de todos los públicos de interés, permitiendo abordar mejores medidas, sensibilizar y gestionar apoyos de todo tipo. Es por esto que algunas empresas han privilegiado la comunicación orgánica, utilizando canales propios y postergando sus planes de medios enfocados en el marketing.

Características de la comunicación: asertiva, permanente, activa, abierta, transparente, clara y simple.

## ÁREAS INVOLUCRADAS

- Alta Gerencia.
- Área de Bienestar.
- Área de Comunicaciones Internas.
- Área de Prevención de Riesgos.
- Área de Recursos Humanos.
- Comité de Comunicaciones.
- Comité de Crisis.
- Gerencia de Asuntos Corporativos.
- Gerencia de Capital Humano.
- Gerencia de Personas.
- Gerencia de Sostenibilidad.

Infografía de CMP (Una Empresa del Grupo CAP) con el lema "Cuidate Mucho Por Favor". El tema central es "Hoy más que nunca cuida tu salud, así proteges A TU FAMILIA".

El contenido de la infografía incluye:

- Tú y tu familia son fundamentales para prevenir el coronavirus.
- Comparte con tu familia momentos de recreación y actividad física.
- Cuida tu salud y la de tu familia, cambia tu rutina y haz actividad física.

El mensaje principal es: "El enemigo común es el coronavirus, por eso juntos damos la pelea".

Y sobre todo, actuemos de manera responsable y solidaria con las personas que están siendo afectadas por esta enfermedad.

#CuidateMuchoPorfavor





*Obsequio Día de la Madre con frases motivadoras - Bagó*

En algunos casos, cada filial maneja internamente sus comunicaciones, de acuerdo a sus propias realidades y circunstancias.

Cuando son varias áreas involucradas, se señala la importancia de generar una estrecha coordinación para el ordenamiento de la comunicación externa e interna, con el propósito de mantener a sus grupos de interés y colaboradores permanentemente informados.

Dependiendo las características de su operación, algunas empresas cuentan con Comités de Crisis, mundiales, regionales y/o locales. Señalan la importancia de la retroalimentación que se genera entre estos, y les identifican como principales responsables de la información oficial de la compañía y cómo se entrega a todo público.

Se han establecido canales de comunicación directos con áreas financieras para entregar orientación ante problemas de pago y evaluar alternativas de postergación.

## **PÚBLICOS DE INTERÉS**

- Colaboradores.
- Contratistas.
- Proveedores.
- Sindicatos.
- Comunidades aledañas a las operaciones.
- Municipalidades.
- Autoridades de Gobierno.
- Otros gremios.
- Seremis.
- Clientes.
- Asociaciones.

## TIPO DE INFORMACIÓN

- Protocolos y recomendaciones sanitarias: lavado de manos, uso de mascarillas, gestión de permisos individuales, sensibilización y recomendaciones para salir de casa, para comprar insumos básicos, etc. En situación de cuarentena, protocolo ante síntomas o confirmación de COVID-19 positivo, relacionamiento comunitario, importancia de obedecer instrucciones y cuidar el cumplimiento de las normas de higiene y de distanciamiento social.
- Medidas frente a la pandemia, como sanitización de espacios comunes, cuidado de los trabajadores, acciones especiales (llegada de mascarillas, entrega de comida a JUNAEB, traslado de insumos de salud, apoyo a comunidades, alimentos no perecibles para ayudar a la comunidad, entrega de kits de prevención ante el COVID-19).
- Información básica, noticias y actualidad sobre el COVID-19.
- Medidas de la empresa ofrecidas a colaboradores.
- Mensajes del Gerente General.

- Charlas de expertos y conversatorios para entregar contención.
- Medidas vinculadas a salarios.
- Pronto pago a contratistas. Reportes de número de personas contagiadas y en cuarentena.
- Toma de decisiones operacionales.
- Herramientas para reforzar y facilitar la nueva forma de trabajo (tanto para los que están teletrabajando como para los que están en plantas productivas y fuerza de ventas).
- Mensajes positivos, comunicar optimismo y alegría, concursos y difusión de panoramas para estar en casa.
- Diálogos sobre la realidad de la empresa y los posibles impactos de la crisis sobre sus operaciones.
- Reconocimiento y agradecimiento a los colaboradores.
- Workshop online con temáticas para apoyar en estos tiempos de crisis.
- Gimnasia laboral a través de tutoriales online.



- Contacto directo para aclarar dudas de los trabajadores.
- Protocolos claros respecto a cómo actuar en caso de desencadenarse distintos escenarios.
- Información actualizada y atingente a la realidad de cada unidad de negocio.
- Videos de colaboradores compartiendo la forma en que están llevando su teletrabajo en casa.
- Alternativas de inversión, detalles sobre la volatilidad del mercado y consejos sobre cómo evitar el fraude digital relacionado con la situación actual.
- Información para apoyar la transición al uso de canales remotos, nuevas funcionalidades y conveniencias.
- Campañas sobre prevención de riesgos y medidas implementadas a nivel nacional.
- Opinión de líderes de los sectores más importantes de la economía sobre la evolución de la enfermedad y sus impactos en la economía.
- Información normativa que puede impactar al negocio por cada país.
- Informes diarios a los trabajadores sobre las decisiones tomadas por el comité ejecutivo, la suspensión temporal de la terminación de contratos de trabajo sin causa y otros arreglos relacionados con mantener la salud de los equipos y ayudarlos con algún apoyo financiero.
- Protocolo para informar a los trabajadores nuevos contagios en la compañía.



Artículo sobre Beneficios laborales en tiempos de coronavirus -Sodexo Chile

## CANALES

- Capsulas informativas.
- Grupos de WhatsApp.
- Campañas de difusión y preventivas.
- Comunicación telefónica directa.
- Newsletter.
- Reportes diarios.
- Correo electrónico.
- Intranet.
- Mailing.
- Redes Sociales.
- Sitio web de la compañía.
- Infografías.
- Plataformas para reuniones virtuales y comunicación a distancia.
- Reuniones presenciales manteniendo distancia social.
- Encuestas de percepción de las acciones tomadas.
- Videos.
- App de la empresa para celular.
- Entrevistas en medios.
- Teléfono de consultas.
- A través de líderes de proyectos.
- El CEO manda un mensaje todas las semanas a los trabajadores.
- Comunicados formales.
- Columnas de opinión.
- Medios regionales y nacionales.
- Prensa escrita.
- Medios digitales.
- Radio.
- Televisión.
- Comunicados de prensa.
- Vocerías.
- Serie de transmisión en vivo.
- Red de corresponsales.
- Línea de apoyo psicológico.
- Encuestas para comprender las principales dificultades que están experimentando los trabajadores.
- Conversatorios virtuales.

## Mayores aprendizajes de la empresa en esta situación

### NUEVAS DINÁMICAS DE TRABAJO: TELETRABAJO

- En términos funcionales, la factibilidad y conveniencia del trabajo remoto en los diferentes sectores. Las empresas han aprendido que es posible aplicar en forma eficiente el teletrabajo con buenas herramientas, comunicación y planificación. Consideran que es una herramienta que se puede perfeccionar e identifican como sus principales ventajas la flexibilidad laboral, resiliencia del negocio, que permite contar con información oportuna para tomar mejores decisiones, señalando incluso que hasta un 80% de su trabajo se puede hacer de manera remota y funciona.
- Identificar nuevas metodologías para mantener y mejorar la eficiencia de sus labores.
- Capacidad de adaptación a otras modalidades de trabajo a distancia, lo que implica modificar conductas y buscar otras formas de poder aportar en torno a un propósito común.

- Se ha detectado que, bajo la modalidad de teletrabajo, se ha logrado una mayor productividad de los colaboradores, en parte debido al ahorro en tiempos de desplazamiento.
- Mirar el futuro del trabajo presencial.
- Considerar a largo plazo, en una etapa de retomar el ritmo normal de las operaciones, el implementar formalmente esta modalidad (por ejemplo 4 días trabajo en casa y uno en oficina). Algunas empresas contaban con infraestructura preparada a nivel tecnológico a través de herramientas digitales que facilitaron iniciar el trabajo remoto sin alterar de manera importante sus procesos. Esta situación permitió también identificar oportunidades de mejora y apoyo para ajustar su funcionalidad.
- Visibilizar el impacto de fortalecer las áreas de TI que permiten pasar de modalidad presencial a remota sin alteraciones en la operatividad.
- Evidenciar los resultados de planes de home office iniciados anteriormente que permitieron una transición más rápida y eficiente de la mayoría de sus colaboradores al teletrabajo.

Nuevo plan de trabajo YUPI - Statkraft





Entrega de ayuda a la comunidad- CAP

## IMPORTANCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN

- La importancia de tener mapeos de stakeholders, relaciones fluidas y cercanas con los colaboradores, sindicatos, comunidades y autoridades locales; contar con canales de comunicación efectivos, sistemas tecnológicos que permitan el trabajo a distancia, planes de ciberseguridad.
- Para situaciones críticas, se hace necesario implementar nuevas formas de comunicación más efectivas, por ejemplo, a través de sistemas de video.
- Priorizar las comunicaciones cercanas con los trabajadores, para asegurar que las personas comprendan las razones de las medidas y que sea posible alinear a todos hacia objetivos superiores, como su propia protección.
- La comunicación y transferencia horizontal de la información siempre son extraordinarias herramientas para la toma de decisiones y que los colaboradores, así como las partes interesadas, formen parte del proceso.
- Es importante mantener una comunicación permanente y directa con los distintos públicos

de interés para lograr reaccionar oportunamente a los desafíos de la crisis y lograr gestionar la incertidumbre de mejor manera.

- Hay que estar siempre conectados tanto con los trabajadores como con los consumidores, para entender sus necesidades y poder atenderlas de la manera más eficiente posible. El relacionamiento virtual, la posibilidad de venta online y el alcance de las redes sociales.
- Seguir todas las recomendaciones de la autoridad y de la OMS, adoptando un cuidado real por los colaboradores, dentro de lo cual ha sido muy importante conversar y tomar acuerdos con los sindicatos, para consensuar las medidas.
- La importancia de estar comunicados con la misma fuerza hacia afuera que hacia adentro, consolidando no solo un mensaje, sino el correlato en acciones concretas que estos tienen.
- La buena relación con las autoridades locales es un factor muy importante para llevar a cabo las medidas que la empresa necesita en determinados momentos como, por ejemplo, el traslado de personal entre comunas en cuarentena.

## CULTURA, INSTALACIÓN DE PROTOCOLOS Y PLANES DE CONTINGENCIA

- El valor de contar con una cultura preventiva y de cuidado.
- La empresa no debe preocuparse solamente de la salud física sino también de la salud mental de sus colaboradores.
- Contar con protocolos es fundamental, y tener un Plan de Continuidad es vital. Existen grupos de trabajadores cuyo trabajo es considerado crítico, por lo que es necesario implementar un protocolo de reemplazo, en caso de que no pudiesen trabajar, en las áreas que no los tuvieran (Plan de Continuidad del Negocio regulado por la ISO 23.000).
- Intensificar la labor del Comité de Crisis, sesionando con mayor frecuencia, apoyando y anticipando contingencias diarias.
- Constatar que más allá de cualquier planificación, una empresa debe estar preparada para enfrentar situaciones no previstas todo el tiempo.
- Aunque se tomen todas las medidas de precaución, las empresas no están ajenas a que se presenten situaciones derivadas de la contratación de terceros. En este marco, se presentó un caso de contacto con una persona contagiada, de una empresa proveedora, lo que implicó enviar a 500 personas a cuarentena y significó detener 2 plantas. Finalmente, nadie se contagió, pero no se pudo hacer una trazabilidad.
- Reforzar las alianzas con entidades que trabajan en la misma dirección como fundaciones e instituciones educativas.

- Capacidad de implementar de manera ágil, medidas preventivas para proteger a los equipos sin poner en peligro operaciones y negocio. Esto solo es posible manteniendo la continua inversión en personas, desarrollo y tecnología.
- En términos de cultura, el fortalecimiento del sentido de equipo, la constatación del compromiso de los colaboradores y la gratitud expresada a todos los trabajadores que están en operaciones de planta.
- Muchas empresas han pasado por emergencias vinculadas con desastres naturales, por lo cual parte de su equipo cuenta con experiencia en situaciones apremiantes, sin embargo señalan que esta situación superó todos los pronósticos de experiencia en emergencias, por lo que destacan la importancia de tener un plan mucho más robusto y resistente a múltiples imprevistos, considerando además que en esta situación surge un factor importante que es la toma de decisiones respecto al empleo, cuestión que afecta a toda la cadena del sector industrial.
- Desde el punto de vista operacional, logístico y financiero las empresas han enfrentado desafíos relevantes desde octubre de 2019. En este sentido, contar con un plan de largo plazo es clave, sin embargo, dicho plan debe tener un cierto grado de flexibilidad que permita ajustar la estrategia ante entornos cambiantes. Ante contextos como el actual, las compañías juegan un rol fundamental, ya que otorgan trabajo y estabilidad financiera para miles de familias, entregan servicios que no pueden ser discontinuados y son un socio estratégico del Estado para la solución y respuesta a las crisis. El compromiso de los colaboradores y clientes también es crucial, dado que todos deben poner de su parte para solucionar el desafío actual.

Implementación de Plan Preventivo Covid-19 - Tecnasic





Equipo Red Salud - ILC

## LIDERAZGO POSITIVO

- Se destaca la cercanía y contención que han tenido los líderes con cada una de sus áreas.
- Capacidad de colaboración entre los equipos y adaptación al teletrabajo, considerando un gran número de colaboradores.
- El trabajo colaborativo para mantener la operación y el plan de crisis incorporando todos los stakeholders.
- Alineamientos, importancia de la comunicación oportuna, necesidad de empatía e importancia de monitoreo de percepción de colaboradores frente a acciones tomadas (Pulse check)
- Considerar la necesidad de seguridad de las personas facilitando el acceso a todos los elementos que refuercen su protección.
- Mantener activo el contacto entre los líderes de la compañía y todos los trabajadores, fomentando la comunicación personal diaria o semanal, según el caso.  
La capacidad de los equipos de flexibilizarse, innovar y adaptarse a nuevas realidades. El home office es un desafío que muchas empresas han sorteado sin dificultad.
- La buena relación con los sindicatos es fundamental, para lograr una mejor

comprensión y el apoyo a las medidas implementadas por la empresa.

- La toma de decisiones de forma práctica, de manera dinámica y eficiente, pero, a su vez, con la visión de que las medidas sean flexibles, pues este modo de acción es más eficaz que esperar a completar respuestas a variados aspectos, para poder recién, comunicarlas como un grupo de medidas.

## CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

- Resiliencia, alineándose rápidamente al nuevo escenario.
- Colaboración e interdisciplinariedad.
- La flexibilidad y alineación para hacer frente a situaciones extremas
- La coordinación con aliados estratégicos como proveedores, organizaciones locales y autoridades.
- Implementar el funcionamiento de todas las sucursales a nivel nacional, reorientando recursos y organizando al personal de tal manera de cuidar su salud y la del público.

- Mantener estándares de trabajo y continuar con los proyectos planificados para el 2020, en la medida que ello no ponga en riesgo a los trabajadores.
- Adaptabilidad frente a situaciones de crisis, mediante la rapidez en las acciones reactivas y generación de propuestas proactivas en situaciones de contingencia.
- Compromiso con la empresa, en un rubro ligado al medio natural: "todos debemos hacer de todo" para mantenerlo seguro.
- Las compañías ya habían vivido una etapa de adaptación en su funcionamiento, como consecuencia del estallido social (octubre de 2019). Esta situación preparó a muchas para implementar el teletrabajo y ofrecer sus servicios, cumpliendo con estándares de calidad y de continuidad frente a varios escenarios.
- Incentivar a los equipos a trabajar para encontrar las mejores formas de contribuir a la sociedad, garantizando aspectos básicos como primer paso, y eso significa cuidar a las personas, clientes y empresa.

- Aprovechar este momento para fortalecer valores, cultura y forma de hacer las cosas, entendiendo que enfrentamos desafíos que requieren atención y gestión total.
- La inversión realizada los últimos años en desarrollo de personas y tecnología ha hecho que las operaciones sean más resistentes para enfrentar la crisis.
- Aprender cómo los colaboradores se adaptan al trabajo remoto y esto debería beneficiar a todos después de este momento de crisis.
- Las compañías tienen que tener un rol social adecuado. Reencontrarse con su propósito, ya que se ha sentido muy fuertemente por parte de todos los colaboradores la importancia de las acciones en beneficio de los más necesitados ante tan grave crisis.
- Enfrentar las urgencias sanitarias, entendiendo que se vienen momentos difíciles, en el sentido de contagios y que habrá fallecidos que lamentar, para lo cual hay que prepararse.

*Entrega de Banda Ancha Móvil, Tablet y becas en dinero de Conectividad y de Equipamiento - PUCV*



## ¿Qué recomendaría a otras empresas?

### RELACIONES DE CONFIANZA CON PÚBLICOS CLAVE Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

- Estar con su gente, que los apoyen, que los oigan y se entiendan sus preocupaciones. Solo así la empresa puede responder correcta y concretamente. Instancias como esta pueden fortalecer enormemente la cultura interna de integridad y compromiso con un trabajo seguro. Al mismo tiempo, es fundamental relevar el rol a nivel país que la empresa está llamada a cumplir. Hay una gran responsabilidad y hay que cumplirla.
- La total disposición a proteger a todo el personal de la compañía.
- Foco en medidas de salud.
- Tener a los colaboradores como prioridad, así el compromiso con la compañía en épocas difíciles se da naturalmente.
- Identificar y definir la nueva forma del trabajo del futuro.
- Confiar en los equipos, dejar de lado el paternalismo y las antiguas formas de hacer empresa y dejar que tomen la iniciativa privilegiando la innovación y adquiriendo nuevos valores que, finalmente, van a ser los que perduren en el tiempo. Los mejores líderes se miden en las crisis.

- El engagement es una de las claves para seguir operando, ya que la confianza y compromiso que tienen los trabajadores en la empresa hace que todos mantengan un mismo objetivo, donde la confianza es primordial.
- Mantener la coherencia de las políticas de sostenibilidad, velando por minimizar los impactos económicos, sociales y medioambientales.
- Exigir las mismas medidas sanitarias a la cadena de suministro.
- Estar siempre atentos a los factores relevantes del entorno, estar dispuestos y disponibles al cambio, y generar capacidades en los recursos humanos para adaptarse a distintos escenarios.
- Ser siempre sinceros y honestos con el público. Visibilizar el negocio, sus trabajadores, su forma de vivir y ser empresa. La gente identificará por lo que son y no por lo que venden.
- Las próximas semanas pondrán a prueba lo mejor de la capacidad de adaptación y gestión de las empresas, por lo tanto, una sólida gobernanza y gestión de riesgos es la clave para continuar administrando una organización durante el tiempo que sea necesario en estas circunstancias difíciles.
- Enfocarse de manera prioritaria en el resguardo de la salud física y mental y en el cuidado de personas (desde operarios hasta teletrabajadores), protección financiera (liquidez y caja) y adaptación a escenarios futuros (preparación de las operaciones para una nueva normalidad).

Número telefónico gratuito para  
atención a clientes - CGE

## COMUNICACIÓN

- La comunicación constante con el personal por todos los medios de que dispone la empresa, referente a las medidas sanitarias, laborales, etc., siendo lo más importante de esta comunicación que sea empática con los trabajadores. Se recomienda que antes de iniciar la jornada laboral cada jefatura comience con una conversación sobre cómo se han sentido, cómo están las familias y que saben de sus compañeros y compañeras, y después lo referente a lo técnico.
- Propiciar el diálogo y generar comunicación fluida y transparente con todos los colaboradores y partes interesadas en todo momento.
- Estar conectados, comunicados y coordinados con los diversos grupos de interés de la organización para facilitar las acciones operativas de la organización (colaboradores, clientes, proveedores, usuarios, autoridades, medios de comunicación, opinión pública y gremios).

- Estrecha comunicación de los líderes con sus equipos. Es esencial para guiarlos, darles herramientas y lineamientos para asegurar y potenciar su rendimiento óptimo en las distintas modalidades de trabajo (teletrabajo y en las plantas).

• Contacto permanente con sindicatos.

Realizar encuestas a colaboradores de percepción de efectividad de medidas tomadas.

Generar estrategias y canales de comunicación directos y oportunos con clientes, proveedores, colaboradores y directores, para anticiparse a posibles escenarios y colaborar oportunamente y afrontar los nuevos desafíos.

- Escuchar el entorno interno y externo, compartir las buenas prácticas, atreverse a innovar y estar siempre conectados con su red.
- Total transparencia y permanente comunicación bidireccional, informando a los colaboradores la realidad sin minimizar los impactos para no producir angustia. Ser realistas y asumir la gravedad de los hechos, informando con



Infografía de medidas de seguridad COVID-19. En la parte superior izquierda hay un logo circular con un globo y el texto "Cuidate Mucho Por Favor". A la derecha está el logo de "CMP UNA EMPRESA DEL GRUPO CAP". El título principal dice "Hoy más que nunca, el cuidado empieza POR TI". En el centro hay una ilustración de una familia (padres y un niño) sentados en un sofá azul. Debajo de la ilustración hay cinco íconos con descripciones de medidas:

-  Cuando acudas a lugares públicos usa siempre mascarillas
-  Limpia y desinfecta las superficies de tu hogar
-  Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón
-  Ventila al menos 3 veces al día tu hogar
-  Procura mantener distancia en lugares públicos

Y sobre todo, actuemos de manera responsable y solidaria con las personas que están siendo afectadas por esta enfermedad

#CuidateMuchoPorfavor



Separación de mesas de Casino - Masisa

plena veracidad y advirtiendo en la dimensión correcta, con protocolos muy claros.

- La respuesta en colaboración de parte de los trabajadores depende de la claridad con que la empresa informe de sus medidas, sus planes y su propósito. Sería importante monitorear el stress de los trabajadores y su nivel de compromiso.
- Mantener permanentemente informados a los colaboradores sobre las medidas de la empresa durante la crisis, que sientan el compromiso y la preocupación de la compañía; apoyar a las comunidades relacionadas y proveedores que pueden verse más afectados.
- Enfocarse en proyectos de ayuda en los que la empresa agregue valor, relacionados con su área de negocio. Buscar alianzas con autoridades locales para hacer más eficiente la gestión.
- Incentivar la creatividad del equipo y mantener permanente comunicación para planear como llevar a cabo las tareas.
- Agilidad y decisiones flexibles, expresar la preocupación por la persona, enviar mensajes simples con fines específicos, para resolver distintas inquietudes.
- El aprendizaje de la experiencia de otros como es el caso de otras empresas y accionistas tanto local como internacionalmente.

## CULTURA, INSTALACIÓN DE PROTOCOLOS Y PLANES DE CONTINGENCIA

- Contar con planes a largo plazo, que permitan flexibilidad en momentos más críticos como el actual. Es decir, con una liquidez suficiente, un plan de continuidad operacional y una estrategia que comprometa a cada uno de los stakeholders de la compañía.
- Mantener vigentes planes de acción frente a contingencias.
- Contar con protocolos que regulen y permitan saber qué hacer en casos de emergencia o catástrofe.
- Es absolutamente indispensable contar con un Comité de Crisis que esté conformado por personas idóneas y genere un Manual de Crisis para poder dar respuesta a estas situaciones de gravedad.

- Activar reuniones en que participen personas de diferentes áreas clave (operaciones, cadena de valor, salud ocupacional, legal, comunicaciones, etc.) con quienes se discuta los grandes temas a nivel estratégico en un tiempo acotado, estableciendo planes de acción y efectuando seguimiento a los mismos. Que destinen tiempo a comunicar diariamente medidas que pudieran tener impacto en la empresa, para poder anticipar problemas.
- Tener un plan de emergencia colaborativo interempresas y un plan de desvinculación que repare en la situación del trabajador o de reincorporación en un mediano plazo, que se pueda incluir en los acuerdos con los sindicatos o reglamento interno de la empresa.
- Infundir en los colaboradores el sentido de propósito de la empresa, al informar que, como resultado de su trabajo, una persona o familia recibió un servicio importante que, gracias al trabajo de ellos, existe una contribución directa.
- Las acciones humanitarias que están dentro del propósito de la empresa y su aporte a la sociedad, dan cohesión entre los colaboradores y permiten sentir orgullo de pertenecer a una empresa con dicho propósito.
- Proyectar el peor escenario posible para estar preparado.

- Flexibilizar la toma de decisiones para actuar de manera oportuna.
- Reforzar el propósito de la organización y cómo todos aportan desde sus acciones día a día.
- Ser conservadores en las medidas a adoptar, no tomar riesgos.
- La compañía se apoya en la experiencia y criterio de su personal, pues ha comprobado que este es acertado en la gran mayoría de las oportunidades en que se plantean situaciones complejas.

## INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y CAPACITACIÓN

- Acelerar la transformación, digital, humana y de negocio.
- La migración a TIC's nube con antelación facilitó el trabajo a distancia.
- Implementar herramientas tecnológicas y capacitar al personal.
- Repensar los canales digitales al servicio de la expansión del negocio.

### Mascarillas Personales y diferenciadas por Área de contacto



Uso transporte Publico



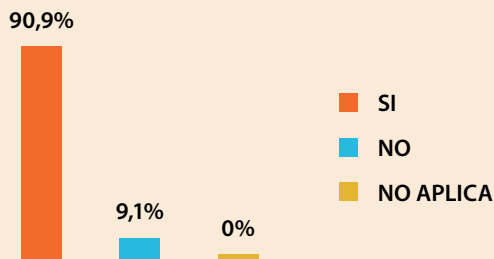
Uso Baños y vestidores



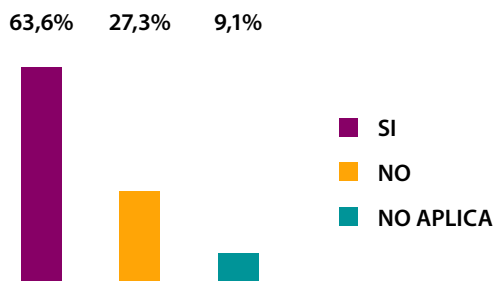
Uso oficinas y áreas comunes

*Mascarillas personales y diferenciadas por área de contacto - Bagó*

**¿TIENE SU EMPRESA UN PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES PLASMADO POR ESCRITO?**



**¿HA TENIDO QUE INTRODUCIR CAMBIOS EN LOS PROCESOS O SERVICIOS DE SU EMPRESA COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19 QUE HAYAN TENIDO REPERCUSSIONES NEGATIVAS EN SU BALANCE FINAL?**



Se solicitó a las empresas cuya respuesta fue afirmativa indicar “qué cambios y en qué procesos”, presentándose en la mayoría la identificación de cambios no necesariamente con repercusiones negativas en su balance final, como:

- Aumentar los turnos, y separarlos en áreas diferenciadas, para evitar contacto, reducir el tiempo de permanencia en la empresa por parte de los colaboradores y sostener el distanciamiento social. Para ello se han demarcado líneas en el piso, para mantener las distancias exigidas.
- Disponer de movilización particular para evitar a los colaboradores un posible contagio en el transporte público.
- El rol de la empresa en hacer comprender a los colaboradores que son parte de una cadena de valor, por lo que es muy importante para mantener la cohesión y su interés y compromiso con el trabajo.
- Atención al estado psicológico de los trabajadores, fomentando la contención, mediante el diálogo por parte de las jefaturas con sus subalternos.
- Para las áreas de ventas que no pueden desempeñar su labor se ha planificado una serie de capacitaciones, para mantenerlos activos y aprovechar este tiempo, en su mayor especialización.
- Adecuación de los procesos en planta.
- Incorporar asuntos que no son habituales, como el contrato para servicios de apoyo psicológico.
- Rediseñar el trabajo con las comunidades planificando la entrega de cajas de alimentos, equipos sanitarios e implementos como alcohol gel, entre otros. Acudiendo a otras empresas para centralizar un centro de despacho en Santiago, desde donde se distribuye la mercadería mediante un camión. Esto implica velar por el buen destino y uso de los envíos, evitando, por ejemplo, que estos productos terminen en mercado negro.
- Una vez se pueda retornar a los territorios, se implementarán los programas comunitarios, los cuales han sido reformulados frente a esta contingencia a través de tres focos: mejora en infraestructura en escuelas, apoyo con capital semilla y asistencia técnica a Pymes afectadas, y financiamiento de proyectos comunitarios.

- Procesos internos de atención a clientes.
- Minimizar las operaciones temporalmente.
- Como algo extraordinario, proporcionar transporte privado para los colaboradores mediante la contratación de servicios de taxi.
- Mayores costos de gestión de personas, gastos generales.
- Cambio de turnos por medidas de contingencia y por prevención.
- Anticipo de vacaciones en colaboradores que tenían vacaciones acumuladas.
- Profundización de medidas de higiene y seguridad.
- Flexibilizar plazos de cobranza a clientes para asegurar que todos mantengan acceso a servicios básicos y fundamentales.
- Los que indican las autoridades sanitarias para prestar servicios y para cuidar a trabajadores.
- Cambios en sistemas de transporte de colaboradores como el aumento de vehículos para reducir pasajeros, higienización después de cada traslado.
- Cambios en los turnos de operaciones: para reducir el número de personas trabajando simultáneamente.
- Cambios generados caso a caso, dependiendo en gran parte de los requerimientos de los clientes. Por ejemplo, algunos han adoptado medidas más restrictivas para el ingreso a faenas de personas de otras regiones a donde se encuentra la operación, lo que ha supuesto cambios en la forma de operar, turnos, etc.
- Implementación de medidas de seguridad sanitaria en todas las operaciones, en los procedimientos entre el personal y clientes, instalando estándares de atención con este cuidado.
- Todo el ámbito de higiene tiene un alto estándar por el tipo de industria y las certificaciones con las que cuentan. Frente a esta pandemia se han tomado múltiples medidas adicionales como la toma de temperatura al ingreso y durante la jornada al 100% de los colaboradores.
- Encuesta de ingreso para identificar casos de riesgo.
- Cambios en la operación de casinos: separación de turnos, higienización en cada turno de almuerzo, cambio en el modelo de servicio, etc.





Implementación de equipos de crisis del Plan de Preparación para Pandemias - Basf Chile

Menos de la mitad señalaron explícitamente cambios que suponen impactos negativos, entre los que se identifican:

- Paralización de aproximadamente un 50% de las operaciones comerciales.
- Nuevos esquemas de trabajo en obras que han significado retrasos y sobrecostos.
- Costos incrementales en cambios de proceso relacionados a transportes, alimentación, espacios de trabajo y kits adicionales de higiene.
- Muchos puntos de venta cerrados por la contingencia.
- Capacidad de garantizar sueldos y contratos de trabajo hasta junio.
- Potenciar fuertemente el E-Commerce para hacer frente al cierre de locales.
- Toda la fuerza de venta está en casa.
- El funcionamiento sin ventas ha generado altísimos costos y recurrir al endeudamiento con la banca hasta poder volver a generar recursos.
- Gastos adicionales y disminución de demanda de productos.

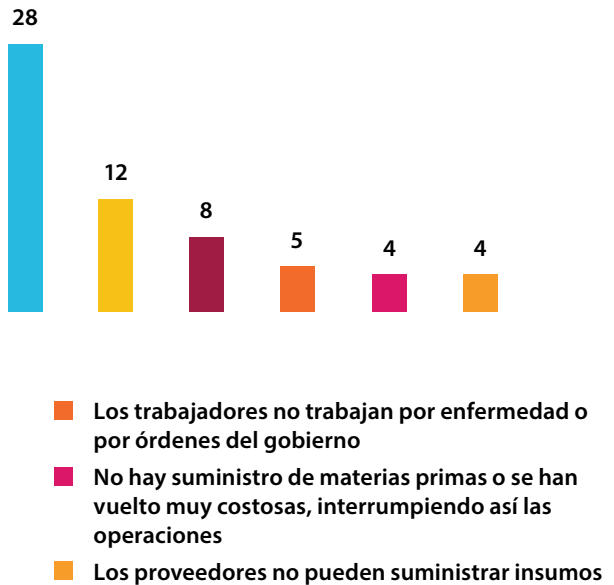
En menor proporción a los anteriores, algunas empresas manifiestan que “es muy pronto aún para identificar un impacto negativo”. Señalan ser conscientes que estos se presentarán, pero no son visibles ni cuantificables actualmente, siendo los costos adicionales imprevistos los que primero se visibilizarán en sus balances.

Cabe mencionar ciertas situaciones especiales experimentadas por algunas empresas de sectores productivos esenciales. En el área de la salud, la autoridad sanitaria ha tomado el control de los establecimientos para efectos de coordinación, lo que ha significado, entre otras medidas, posponer la realización de otras prestaciones médicas postergables. Además, para resguardar la integridad de colaboradores y clientes, se ha tenido que aplicar estrictos protocolos de atención. Abordar los costos relacionados a la pandemia también implicará un costo extra.

En el caso de los bancos, se señala que, en la medida que se apliquen mayores condiciones de flexibilidad de pago, también podrían presentar un impacto en sus cifras financieras.

Por otra parte, en cuanto a organizaciones que realizan pago de pensiones, la implementación de medidas como la apertura de sucursales durante los fines de semana para atención de adultos mayores, el aumento de los turnos, con el consecuente recargo en la operación, el adelantamiento de fechas de pago y la incorporación del prepago como solución al pago vía electrónica, reporta un costo extra para estas compañías.

**¿CUÁLES SON  
LOS PRINCIPALES  
PROBLEMAS A LOS QUE  
SE ENFRENTA AHORA  
SU EMPRESA COMO  
CONSECUENCIA DEL  
COVID-19?\***



- Los clientes se han visto afectados y la demanda es menor de lo común
- Los asociados comerciales se han visto muy afectados y no están operando con normalidad
- Insuficiente flujo de efectivo para mantener el personal y las operaciones comerciales
- Los trabajadores no trabajan por enfermedad o por órdenes del gobierno
- No hay suministro de materias primas o se han vuelto muy costosas, interrumpiendo así las operaciones
- Los proveedores no pueden suministrar insumos

\*Pregunta de respuesta múltiple

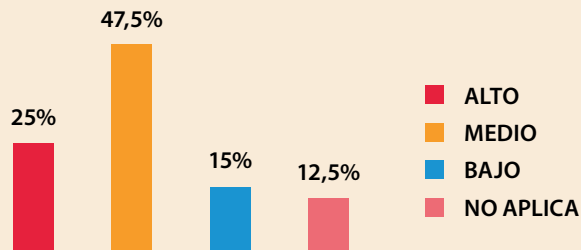
Otros problemas identificados:

- Abastecimiento de Equipo de Protección Personal (EPP).
- Cierre de mercados internacionales.
- Dificultades para continuar con el desarrollo de nuevos proyectos por temor de los vecinos, a pesar de contar con todas las medidas de seguridad y autorizaciones correspondientes.
- Los clientes se han visto afectados, incrementando de manera importante la solicitud de apoyo y medidas concretas para ellos.
- Entrega de servicios que por ley deben ser presenciales.
- Cierre de puntos de venta.
- Escasez e incremento en los costos de insumos esenciales como mascarillas y productos de limpieza.
- En general, operar ha sido más desafiante por todas las modificaciones que se han debido implementar.
- Paro Online de estudiantes.
- Postergación de proyectos debido a necesidad de reducir dotaciones para cumplir con protocolos y controles sanitarios.
- Impacto futuro por el pago de subsidios por pacientes con COVID-19 positivos, y sus contactos estrechos, calificados como laborales por la autoridad sanitaria.

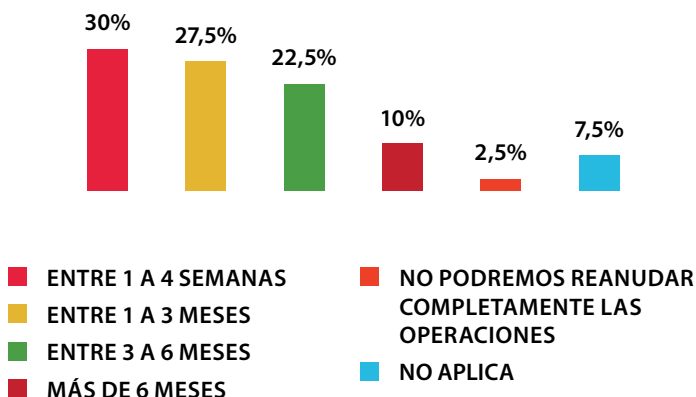
Solo tres empresas manifiestan no haber enfrentado hasta el momento ninguno de los problemas detallados, ni alteraciones que pongan en riesgo la interrupción de las operaciones. Una no responde, otra identifica que ha tenido dificultades con sus proveedores, pero sólo parcialmente y la última señala que por desarrollar un servicio catalogado como crítico no le aplican estas opciones.



**¿CUÁL HA SIDO EL NIVEL DE IMPACTO FINANCIERO (INGRESOS O VENTAS) QUE HA SUFRIDO SU EMPRESA Y DE INTERRUPCIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES?**



**¿CUÁNTO TIEMPO CREE QUE LE LLEVARÁ A SU EMPRESA REANUDAR COMPLETAMENTE LAS OPERACIONES LUEGO DE LA PANDEMIA?**



## **¿Quiere formular otras observaciones sobre sus necesidades o impedimentos más apremiantes?**

Aunque en distinta medida, todas las industrias han sido impactadas. Algunas empresas afectadas más profundamente resaltan la necesidad de ser valoradas como un proyecto empresarial con años de construcción y desarrollo, que no es fácil reemplazar. Manifiestan cuán importante se hace contar con muestras de voluntad en todo sentido para apoyar su permanencia, aludiendo a su rol estratégico y su impacto como fuentes de empleo en toda su cadena de producción y operación.

No están exentas las empresas clasificadas como parte de una industria crítica, cuya continuidad de operación es fundamental por proveer bienes y servicios de primera necesidad y como parte de la

cadena de valor para poder seguir ofreciendo los insumos críticos.

Se identifica también la importancia de mantener contacto con las comunidades vecinas, conocer los impactos locales y las necesidades derivadas. En este sentido, han desplegado una serie de ayudas inmediatas, que incluyen entrega de elementos de bioseguridad, kits de emergencias e insumos.

La mayoría de las observaciones recibidas en este apartado se relacionan con la percepción del futuro, debido a la gran incertidumbre del panorama general derivado de la crisis sanitaria y económica. En este sentido, destaca la importancia de pensar no solamente en las medidas e impactos inmediatos, sino también considerar aspectos que serán relevantes en el momento de retornar a un estado de "normalidad", entendiendo además que la reorientación de su planificación anual es una tarea compleja, que requerirá de mucha creatividad.

Desde una perspectiva optimista, se señala la posibilidad de implementar como una modalidad permanente el trabajo remoto, destacando cómo las actuales circunstancias han evidenciado el compromiso, disciplina y capacidad de autogestión de los trabajadores, tanto aquellos que han asumido turnos extraordinarios en las operaciones y quienes han adoptado el teletrabajo, lo cual representa un activo intangible que esperan sea potenciado cuando esta crisis sea superada. Asimismo, se valora el compromiso de algunos líderes, que pudiendo trabajar de manera remota, asisten a la oficina para dar una señal importante a aquellos trabajadores que necesariamente tienen que estar en las plantas.

Asimismo, surgen inquietudes en cuanto a la necesidad de habilitar las oficinas con espacios físicos diferentes a los habituales, que permitan una mejor interacción, teniendo en cuenta la experiencia vivida en este período de crisis.

Aun cuando señalan que por el momento no es posible visibilizar o cuantificar el impacto, este podría verse de forma rezagada. Manifiestan preocupaciones diversas a largo plazo asociadas a distintos temas como el futuro de sus ventas (aquellas que han presentado grandes bajas en niveles de proyectos prospectados); en relación a los proyectos de gobierno asociados con la suspensión del pago de servicios básicos en la población, lo cual tendrá un impacto futuro para las empresas vinculadas a estos sectores; y no menos importante, el escenario ante las demandas sociales aún no resueltas una vez se logre retornar a la actividad habitual.

Dentro de las preocupaciones más inmediatas, las empresas destacan las dificultades en la compra de insumos sanitarios porque no hay un

ordenamiento ni priorización y estos insumos seguirán siendo necesarios en los próximos meses. Entendiendo la importancia de establecer estrictos protocolos de higiene y seguridad, el cierre del comercio representa una necesidad fundamental para muchas empresas. De igual manera, se señalan situaciones como la imposibilidad de pago de miles de clientes que requieren seguir consumiendo servicios básicos, situación que impactará a diferentes rubros.

Otras necesidades identificadas por las empresas se refieren a:

- El mantenimiento de todo el personal, evitar recurrir a desvinculaciones y/o rebajas de sueldo.
- Estar preparados ante la aparición de casos, contar con pautas para la orientación, gestión y comunicación.
- Compartir aprendizajes con otras compañías.
- La adopción de medidas sanitarias para la continuidad operacional.
- Mantener el acceso controlado en áreas de atención al público y lograr una coordinación permanente con la autoridad.
- La cuarentena en distintas ciudades del país impide el normal aprovisionamiento de materia prima.
- Mantener la cohesión de los equipos.
- Contar con más información sobre los casos recuperados, en qué situación quedan, etc.



**4.**

# **ANÁLISIS Y CONCLUSIONES**

Distintas autoridades internacionales han evidenciado que el papel de las empresas es crucial frente a la lucha contra el COVID-19, por lo que han manifestado una serie de recomendaciones para guiar a las empresas y recordarles su compromiso con la sociedad y los ODS, en estos tiempos de incertidumbre. Algunas medidas más destacables son: responder con flexibilidad, empatía y solidaridad al impacto de los colaboradores y socios comerciales; contemplar el teletrabajo como medida para proteger a los colaboradores y disminuir las emisiones de carbono; y también el fomento de la colaboración entre empresas, autoridades sanitarias y gubernamentales. Además, se muestra la preocupación por las implicaciones socioeconómicas que nos afectarán tras la crisis sanitaria, las que ya se están manifestando, y se apela al deber de las empresas para mitigar estos efectos, protegiendo las relaciones laborales y los derechos humanos.

**SIN DUDA, DEBEMOS COMBATIR EL VIRUS POR EL BIEN DE LA HUMANIDAD, CENTRÁNDONOS EN LAS PERSONAS. PARTICULARMENTE, EN LAS MÁS AFECTADAS: MUJERES, PERSONAS MAYORES, JÓVENES, TRABAJADORES PRECARIOS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, EL SECTOR INFORMAL Y LOS GRUPOS DE RIESGO”.**

**ANTÓNIO GUTERRES  
SECRETARIO GENERAL  
DE LAS NACIONES UNIDAS**





La OIT recomienda a los empleadores velar por la seguridad de las personas y la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo. Asimismo, afirma que las empresas deberán reconsiderar su compromiso hacia acuerdos como las horas de trabajo flexibles y los programas de reconversión profesional. También señala que el empleo de las personas jóvenes está siendo gravemente impactado por la pandemia, ya que más de 1 de cada 6 jóvenes se encuentra en desempleo, siendo afectadas en mayor medida las mujeres, por lo que es preciso crear una recuperación generadora de empleo<sup>3</sup>.

En Chile el 64% de las personas que realizan el trabajo no remunerado son mujeres (INE, 2016) y, además, las mujeres destinan en promedio 3,21 horas diarias más que los hombres a este tipo de trabajos (ENUT, 2018). Es por eso que ONU Mujeres recomienda a las empresas asumir que el teletrabajo no se puede ejecutar en las mismas condiciones que en la oficina. Se deben respetar las tareas domésticas y de cuidado, así como empatizar con los roles que se pueden

estar asumiendo (madre, padre, cuidador/a de adulto mayor, etc.) permitiendo una mayor flexibilidad en los tiempos y carga laboral, tanto para hombres como mujeres, de manera que se incentive la participación de los hombres en las tareas domésticas<sup>4</sup>.

Por otra parte, la pandemia del COVID-19 está visibilizando la necesidad de aumentar la inversión en servicios de salud mental. Hay grupos poblacionales que son más proclives a sufrir malestares psicológicos en el contexto actual, como los profesionales sanitarios en primera línea, niños/as, adolescentes y adultos mayores. Al mismo tiempo, las mujeres, al recibir mayor carga de trabajo no remunerado, corren mayor riesgo que los hombres de padecer síntomas de depresión y ansiedad. Es por esto que la OMS declara que los servicios de salud mental deben ser incluidos en los seguros de enfermedad y se debe crear la capacidad de recursos humanos necesaria para mejorar la calidad de la asistencia sociosanitaria fuera de los centros de salud<sup>5</sup>.

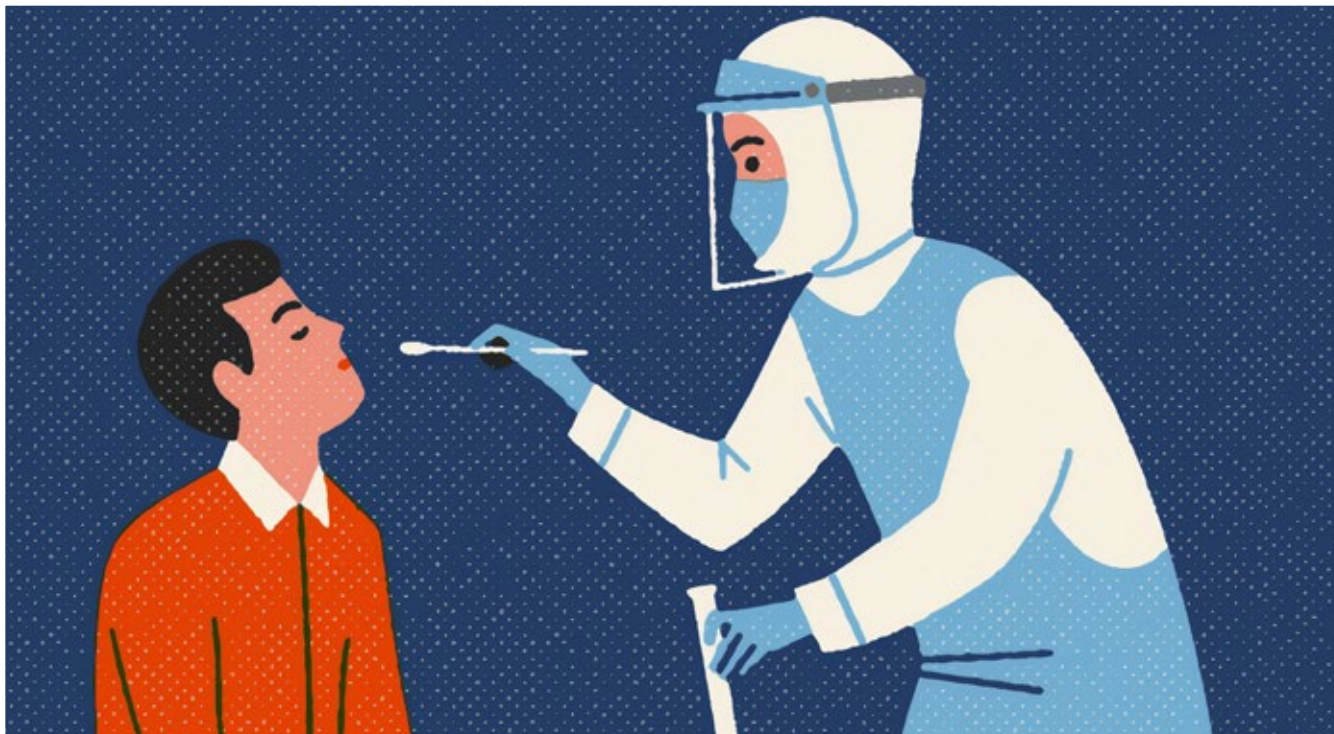
3- [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_745883/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_745883/lang-es/index.htm)

4- [https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/05/chile-impacto-laboral-y-genero-covid19-04%20\(1\).pdf?la=es&vs=539](https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/05/chile-impacto-laboral-y-genero-covid19-04%20(1).pdf?la=es&vs=539)

5- <https://www.who.int/es/news-room/detail/14-05-2020-substantial-investment-needed-to-avert-mental-health-crisis>

Las empresas adheridas a Pacto Global que han contestado la encuesta están llevando a cabo, dentro de lo posible y según el tipo de operación, las medidas sugeridas. La mayoría de las iniciativas han sido dirigidas hacia sus colaboradores, como el teletrabajo y el aumento de las medidas sanitarias en sus instalaciones, para proteger a los empleados que deben trabajar presencialmente.

Muchas otras medidas están relacionadas con la continuidad operacional segura y la protección del empleo, de manera que se reduzca el impacto de la crisis. Para mitigar los efectos del COVID-19, las empresas también han tenido iniciativas relacionadas con clientes, comunidades y proveedores, de las cuales se destacan el fomento de la atención virtual, la flexibilización de las condiciones de pago, la entrega de información, donaciones y pago oportuno a proveedores.



## ***Desde la perspectiva de la agenda 2030 y la acción empresarial***

Si bien merece una especial consideración el costo económico que ha implicado para todas las organizaciones, la disminución de sus ingresos debido a la menor demanda de sus productos o servicios, y/o a la imposibilidad de mantener la producción, así como el esfuerzo que denota la implementación de medidas para proteger a sus trabajadores/as, ayudar a la comunidad y dar continuidad a sus operaciones, es necesario resaltar aún más la importancia de la mantención de los empleos, no solo para cada uno de las y los trabajadores de cada empresa y sus familias, sino que para la sociedad en su conjunto. Claramente,

para la economía es vital, ya que es la base de su dinamismo. Pero se hace especialmente relevante considerar los otros factores en los que el empleo se convierte en un bien social de primera necesidad.

La Agenda 2030 de Naciones Unidas incorpora esta preocupación en varios de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, dado su carácter interrelacionado, dándole particular énfasis en el ODS 8, al vincularlo directamente con el crecimiento económico, pero también al señalar el tipo de trabajo que se espera que

los países impulsen, un trabajo decente. Se espera que el acceso al trabajo sea una vía de salida a la pobreza (ODS 1). No obstante, en muchos casos los ingresos que produce no son suficientes para que las familias logren escapar de ella. Esta situación impacta, por consiguiente, aspectos como el acceso a la salud (ODS 3), a una alimentación de calidad (ODS 2) y a la educación del grupo familiar (ODS 4), por nombrar solo algunos, mientras que amplía las condiciones de desigualdad general (ODS 5 y ODS 10) y propicia los conflictos sociales (ODS 16). La pandemia mundial por la que atravesamos, maximiza estos impactos.

Es por ello que todos los actores de la sociedad, incluyendo el sector privado, deben extremar sus esfuerzos en la situación actual, para priorizar la protección del empleo de sus trabajadores y evitar caer en la precarización de la oferta laboral.

## **Principales aprendizajes / recomendaciones**

Este apartado recoge los aprendizajes que las empresas han expresado, así como recomendaciones que se sugieren desde ellas mismas, como producto de su experiencia.

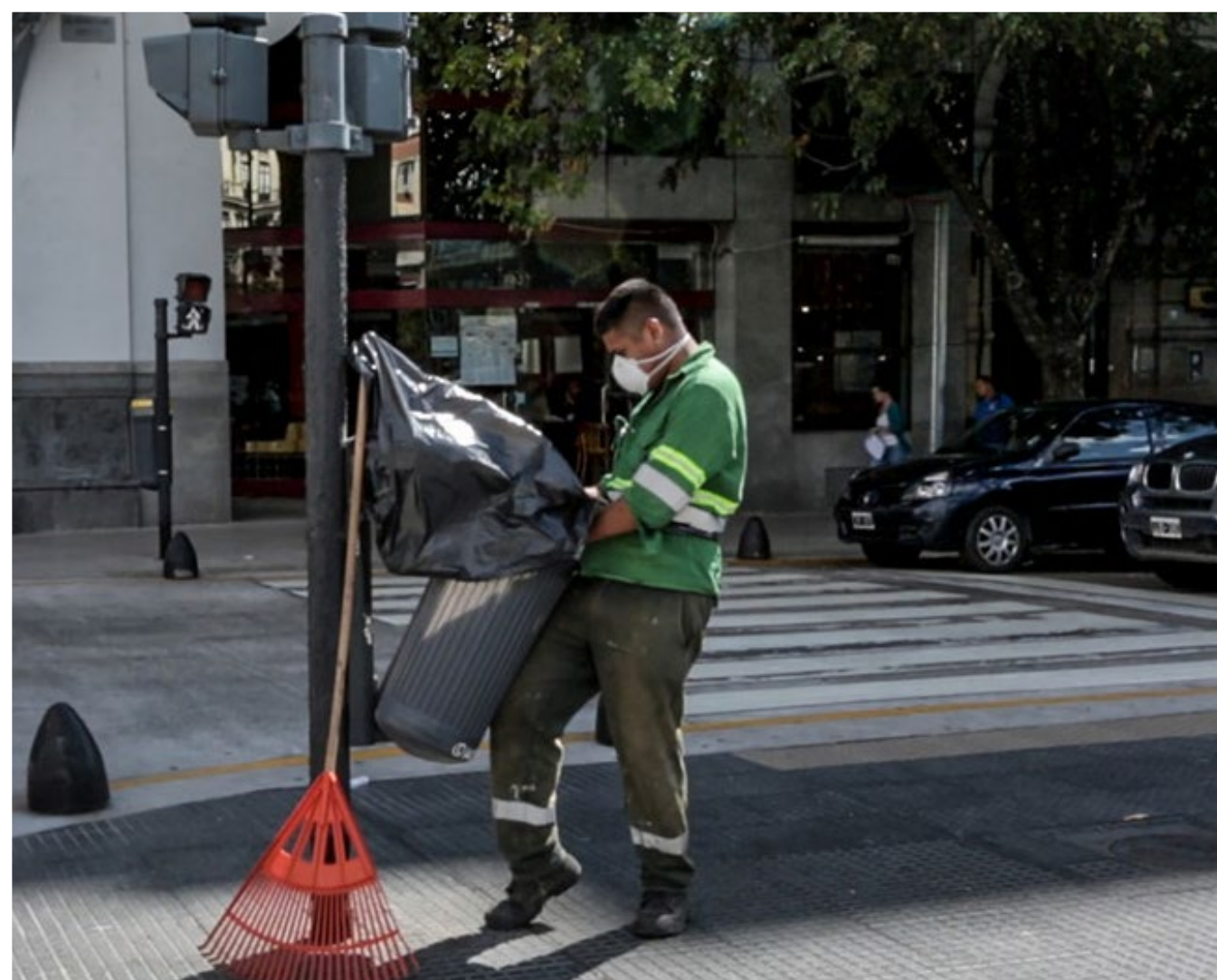
## **CO-CONSTRUCCIÓN**

En el complejo proceso de hacer frente a la pandemia del COVID-19, se ha percibido que las empresas se han basado en la idea de la co-construcción, entendida como la perspectiva de un proceso creativo, social y activo, que está basado en una colaboración entre todos sus stakeholders (desde la gerencia, trabajadores/as, sindicatos, cadena de valor y clientes). La co-construcción es vista como la capacidad colectiva de generar una dinámica de grupo más intensa, con una capacidad de escucha y comunicación más aguda para hacer frente a la nueva normalidad. Estos últimos meses se ha visto cómo las empresas han tenido que tomar decisiones inminentes, sin la certeza de que fueran a ser las más adecuadas. No obstante, la decisión de tener en cuenta a todos los stakeholders, ha sido categórica.

## **FOCO EN LO COLECTIVO**

Enfrentarse a esta crisis ha hecho que las empresas se enfoquen en el bienestar colectivo más allá del individual; han tenido claras sus prioridades, como proteger a sus colaboradores y grupos de interés, cuidando la salud de todos ellos y de sus familias, para luego poder focalizarse en otros temas a abordar. En este sentido, se ha generado o reforzado aún más el sentimiento de solidaridad y de colaboración con





un mismo propósito: enfrentar la pandemia sin dejar de lado a nadie.

La pandemia mundial producida por el SARS-CoV-2 -virus detonante del COVID-19- nos ha demostrado que, más allá de cualquier distancia, condición social u ocupación, sucesos como este afectan a la humanidad en su conjunto, sin importar fronteras. Esta situación, sin duda alguna, catalizará procesos de reflexión al interior de las empresas -y, por cierto, de cada persona- respecto a la vinculación existente entre los distintos componentes de su ecosistema y a cómo a través de la colaboración, es posible desarrollar una gestión mucho más exitosa. Esto se ha visto reflejado, por ejemplo, en la coordinación a nivel territorial entre distintas empresas, las autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil e incluso líderes vecinales, con el objetivo de contener el avance de los contagios. Asimismo, un importante número de empresas señala que, gracias al compromiso, proactividad

y colaboración entre sus trabajadores y trabajadoras, han podido continuar con sus operaciones, en algunos casos, sin mayores contratiempos.

Justamente uno de los llamados de la Agenda 2030 de Naciones Unidas es a construir un futuro sostenible entre todos y todas, por medio de la colaboración y teniendo siempre especial consideración por los más vulnerables. La consigna de “no dejar a nadie atrás” llama a todos los actores sociales a trabajar por mejorar las condiciones estructurales que perpetúan las desigualdades. El contexto en que nos encontramos generará impactos sustanciales en las condiciones de vida de las personas, por lo que se hará necesario consolidar una forma colaborativa de gestionar nuestro futuro, incorporando esta visión en el actuar de los estados, empresas, organizaciones civiles, comunidades y en cada individuo.



En el caso de la gestión empresarial, entre otras cosas, se apela a reforzar la relación y genuina preocupación por cada uno de sus públicos de interés, identificando la diversidad existente en ellos y tomando medidas para gestionarlos adecuadamente. Asimismo, será fundamental la guía que entregan los Diez Principios de Pacto Global, que, además de señalar las consideraciones mínimas que deben tener las organizaciones con relación al respeto de los derechos humanos, las relaciones laborales, el medioambiente y la tolerancia cero a la corrupción, buscan que las empresas identifiquen y sean responsables con sus contrapartes, y contribuyan al desarrollo común.

Las empresas mantienen su compromiso con el apoyo a las comunidades, reafirmando la importancia de la licencia social para operar, aunque con el nuevo escenario hayan cambiado sus prioridades. Ha sido necesaria

la continua comunicación con las mismas para poder responder a sus nuevas necesidades, abasteciéndoles de productos básicos, apoyándoles en educación digital y ayudándoles en materia de salud, entre otros.

Las medidas dirigidas a las comunidades señalan como ejes centrales en los cuales incidir, el empleo, la salud, la educación y el emprendimiento. Las empresas han puesto su foco principalmente en las comunidades aledañas a sus lugares de operación, así como a atender a las poblaciones más vulnerables a través de vinculación o alianzas con ONGs u organismos del Estado como es el SENAMA.

### **IMPULSO DE LA CREATIVIDAD FRENTE A UN FUTURO INCIERTO**

Hoy en día, la incertidumbre se alza como la característica que definirá el desarrollo de



las sociedades de aquí a varios años más. La complejidad de los impactos que la pandemia tendrá en los ámbitos económico, social y también medioambiental hace difícil proyectar con alguna certeza cuáles serán las condiciones en las que el mundo se encontrará en dos, cinco o diez años más. En este contexto, la capacidad de adaptación de las empresas será un factor que definirá el desarrollo, relacionándose estrechamente con la gestión del potencial creativo existente al interior de la organización. Para ello, es preciso fomentar culturas que impulsen y premien la innovación.

Muchas empresas expresan su apertura a la innovación y acciones que incentiven la creatividad en sus procesos, sin embargo, en la práctica, es una difícil transición para aquellas que cuentan con un modelo tradicional muy instalado, donde, apegarse a estos formatos rígidos limita aprovechar y potenciar las capacidades de los colaboradores de manera efectiva.

Por otra parte, durante las últimas semanas se ha relevado una vez más la sinergia que puede producir una gestión coordinada entre los



distintos actores de un territorio. La situación actual ha generado la necesidad de llevar a cabo importantes ejercicios de cooperación intersectorial que, de mantenerse en el tiempo y nutrida por equipos que pongan su potencial creativo a disposición de la creación de valor social, serán de mucha utilidad para sortear los desafíos que el país enfrentará en el corto, mediano y largo plazo, producto del COVID-19.

### **HACIA NUEVOS MODELOS**

Utilización de las tecnologías disponibles para un desarrollo sostenible. Uno de los mayores aprendizajes para las empresas consultadas está vinculado con la adaptación de las condiciones de trabajo, particularmente las que se relacionan con la implementación del teletrabajo. Si bien es un tema que venía tomando relevancia desde hace algunos años, la crisis social y sanitaria de los últimos meses ha acelerado su utilización, incluso por empresas que no tenían en vista esta opción de trabajo en el corto plazo.

Sin lugar a duda, la tecnología digital ha disminuido el impacto de la pandemia en algunas profesiones y es una gran aliada a la hora de implementar modalidades de trabajo remoto, facilitando la conexión de equipos y la

comunicación a distancia y también de aumentar las ventas online y por redes sociales, lo cual ha permitido también, a pequeños comercios, seguir con su actividad comercial aun estando confinados.

Mediante esta crisis se ha comprobado que el teletrabajo no afecta en términos de productividad y permite flexibilizar horarios, así como ahorrar tiempo y emisiones de carbono a la hora de evitar desplazamientos a los espacios de trabajo. Sin embargo, no todas las personas disponen de los medios necesarios para adaptar un espacio en sus hogares donde puedan trabajar de manera segura. Algunos colaboradores necesitan apoyo para adaptarse a esta nueva modalidad, por lo que surge la necesidad que las empresas se encarguen de la educación digital (sobre todo para los trabajadores de mayor edad), mientras algunas han facilitado los medios, proveyéndoles de sillas ergonómicas, acceso a internet, ordenadores portátiles, móviles, auriculares, etc. si así lo requieren. Además, surge la necesidad de considerar los gastos adicionales de electricidad e internet en los que incurrirán los trabajadores al estar conectados toda la jornada laboral.

La situación actual ha permitido evidenciar los resultados de decisiones de inversión en capital

humano, a través de capacitaciones e iniciativas de bienestar y cuidado personal, así como la inversión en tecnología y reinversión de procesos cuyo impacto se pone a prueba al momento de responder ante situaciones de emergencia.

Las empresas han podido visibilizar su capacidad de adaptación, tanto desde sus procesos operativos como en sus mismos colaboradores. En este sentido el desarrollo de un liderazgo positivo es fundamental para ayudar a que los equipos ejecuten de manera eficaz, sus tareas. Para ello, es indispensable la transparencia y fomentar el entusiasmo e implicación siendo más empáticos y conscientes de la realidad de cada trabajador.

### **GESTIÓN DE RIESGOS**

Ante esta nueva crisis ha sido necesario tomar decisiones rápidamente y lidiar con la incertidumbre, es por eso que los comités de crisis y emergencias han tomado una gran importancia. Muchas empresas ya contaban con ellos pero otras han tenido que gestionarlos de manera estratégica para crear planes de contingencia. En este escenario hay que olvidarse de la escala

jerárquica, incentivando la participación de colaboradores de distintos ámbitos para tener una mirada más amplia, y creando espacios de diálogo plurales e intersectoriales que permitan una mayor participación de todos y todas en los procesos de discusión y toma de decisiones, independientemente del cargo que se encuentren asumiendo.

Las empresas han dejado claro que tener un Plan de continuidad operacional es vital, así como contar con protocolos y planes de largo plazo que permitan flexibilidad a la hora de adaptarse a momentos críticos. También deben considerar una estrategia que comprometa a cada uno de los grupos de interés de la compañía, para lo que se debe tener en cuenta la visión de los aliados estratégicos como proveedores, organizaciones locales, autoridades y sindicatos. En esa situación, las empresas deben contar con rapidez de acción y generar propuestas proactivas coherentes con las políticas de sostenibilidad, además de confiar en el trabajo de los equipos, la experiencia y el criterio del personal de cada uno de ellos.





## **FORTALECER LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES DE CONFIANZA**

Por otro lado, se ha visto que las comunicaciones son vitales para mantener la cohesión. Las empresas han utilizado diferentes formatos y canales -algunos ya existentes y otros nuevos, como videollamadas, grupos de mensajería por internet, aplicaciones, entre otros- para comunicarse con sus colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, etc., pero lo más imperativo ha sido la transparencia, y lanzar mensajes claros, positivos y asertivos. La comunicación constante es clave en un momento de crisis e incertidumbre y se constituye en un gran apoyo, teniendo la sensibilidad sobre cuáles son los temas que más preocupan a los equipos.

Algunas empresas han generado un sistema de atención telefónica para atender consultas psicológicas y han difundido permanentemente mensajes específicos y diferenciados sobre los protocolos sanitarios.

La aplicación y la puesta en práctica de las decisiones e iniciativas tomadas durante la pandemia, tiene en consideración el ya conocido mantra de la Agenda 2030 en materia de desarrollo: no dejar a nadie atrás. Gracias a una comunicación notablemente más fluida de lo habitual, se ha tratado de que todos los colaboradores se mantengan informados de primera mano de la toma de decisiones ante esta situación tan incierta. Uno de los objetivos ha sido combatir la sobreinformación y noticias falsas

que han surgido a raíz de la pandemia. Así pues, se ha tratado de mantener un discurso positivo, empático y motivador.

Es importante mantener a los equipos conectados, sobre todo aquellos que están trabajando de manera remota, pero sin alterar el equilibrio entre la vida laboral y la personal. En muchas ocasiones las aplicaciones de mensajería instantánea pueden llegar a ser invasivas, si bien ofrecen inmediatez, pueden interferir en los espacios personales por lo que resulta pertinente considerar el uso de herramientas alternativas que profesionalizan el uso de aplicaciones para la comunicación interna (como Telegram o Slack).

Se ha comprobado que es muy positivo crear relaciones de confianza con los grupos de interés. Para ello es necesario tener identificados a los stakeholders y desarrollar canales eficaces para tener una interacción efectiva con los mismos, conociendo realmente sus necesidades, de manera que se pueda dar una rápida y acertada respuesta.

Las empresas consultadas han intentado abordar esta crisis poniendo el centro en la persona, velando por la seguridad de sus colaboradores y no solo poniendo a disposición las medidas sanitarias instruidas, sino que también intensificando aquellos aspectos que pudieran ser riesgosos, dando a conocer lo más claramente posible, las medidas y protocolos que debe seguir cada persona y su familia.



En muchas localidades no se logra desarrollar una gestión suficientemente eficiente en este tipo de situaciones extremas, por lo que la colaboración de las empresas con las autoridades locales pasa a ser un factor vital.

Por último, se debe señalar que, ante la necesidad de actuar con rapidez y flexibilidad ante la toma de decisiones, es importante que las empresas compartan sus aprendizajes para que éstos se sigan desarrollando. De esta manera se fortalecen los valores, la cultura y la forma de hacer las cosas.

### **IMPACTO SOCIAL**

Según el PNUD, el coronavirus ha provocado que el desarrollo humano retroceda por primera vez desde el año 1990, y es que la pandemia ha aumentado las desigualdades (acentuando y visibilizando las que ya estaban presentes, lo que fue evidenciado a través de las manifestaciones sociales a nivel mundial y en Chile) entre regiones y entre los grupos más vulnerables (personas sin hogar, migrantes, adultos mayores, etc.). Además existen evidencias de que la pandemia afecta en mayor medida a las mujeres, que corren un mayor riesgo de haber perdido su empleo o de perderlo durante la crisis. En este contexto, se hacen aún más evidentes y pueden ampliarse

las desigualdades de género y la condición de vulnerabilidad de las mujeres en aspectos tales como la inequidad salarial, la precariedad laboral, el desequilibrio en las tareas del cuidado, entre otros aspectos de gravedad como el incremento de posibilidad de que las mujeres y las niñas puedan vivir situaciones de violencia (ONU Mujeres Chile).

Asimismo se ha visto que el sector de la salud está compuesto un 73% por mujeres (INE, 2016), por lo que están en la primera línea de respuesta y asumen una mayor carga y riesgo (ONU Mujeres, 2020). Se debería prestar especial atención a cómo su entorno de trabajo puede exponerles a la discriminación, así como a su salud sexual y reproductiva y sus necesidades psicosociales<sup>6</sup>.

Por otro lado, las personas que trabajan y tienen un menor nivel educativo están más expuestas al virus, ya que en general son trabajos que no se pueden desarrollar de manera remota. En esta área también hay importantes brechas de género, ya que en varios países los hombres dominan mejor que las mujeres, el teletrabajo (OIT, EUROFUND, 2019)<sup>7</sup>.

Según un informe reciente de la CEPAL, la desigualdad y la pobreza en sus múltiples dimensiones aumentarán en toda América Latina,

6- <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/igualdad-genero-covid-19>

7- <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/05/impacto-covid-19-mujeres-trabajadoras-chile>



Hospital de Coronel - Colbún

dada la masificación de la precariedad laboral<sup>8</sup>. Las condiciones socioeconómicas de muchísimas personas en Chile se verían vulneradas por la pérdida de empleos. El FMI proyecta para Chile una caída de un -4,5% de la economía, la peor desde la crisis de 1982-1983<sup>9</sup>.

El gobierno ha adoptado una serie de medidas dirigidas a la protección de los empleos e ingresos laborales, inyección de liquidez para apoyar a las empresas, apoyo a los ingresos de las familias: Chile ha seguido una estrategia mixta. Para las empresas la ayuda ha consistido en asegurarles que podrán endeudarse (con el fisco como garante), permitirles detener sus actividades sin pagar salarios (Ley de Protección del Empleo) o posponer sus impuestos. Para los trabajadores y trabajadoras formales, la ayuda ha sido principalmente flexibilizar el acceso a sus propios ahorros, vía seguro de desempleo (con un subsidio que sólo opera cuando se acaban los ahorros individuales). En el caso de los trabajadores/as informales y sectores de más bajos ingresos, además de las canastas de alimentos, se ha aprobado recientemente un ingreso familiar de emergencia con un tope de \$65 mil por persona, por tres meses, y con valores decrecientes en el tiempo<sup>10</sup>.

Ante esta situación, las empresas han comenzado un proceso de introspección en el que la reflexión sobre el propósito de la empresa, su razón de ser

y su modelo de negocio se ha puesto en cuestión. La empresa, como parte de la sociedad, ha de cumplir con un rol social. El mundo privado es responsable de canalizar una gran cantidad de recursos que pueden crear un impacto positivo social y medioambiental; así como ayudar a reducir las desigualdades.

En situaciones de crisis, se hace fundamental tomar decisiones que generen unión y compromiso por parte de los colaboradores en torno al propósito de la empresa, de modo que cada uno sienta la importancia de su labor, en función del producto o servicio que se entrega a la sociedad.

Los últimos meses hemos visto una clara tendencia filantrópica de donaciones desinteresadas por parte de muchas empresas con el propósito de aportar a las necesidades más urgentes de la comunidad. En este sentido, demostrar que las acciones empresariales se proyectan más allá de lo económico, es fundamental y que existe un interés real más allá de la imagen reputacional. En este aspecto, toman gran relevancia alternativas como el ISR, la inversión con impacto o la inversión siguiendo los criterios ESG, que forman parte de las finanzas sostenibles que abogan por un criterio más ético e incluyen factores sociales y medioambientales en las decisiones de inversión.

8- [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf)

9- <https://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2020/04/14/FMI-proyecta-que-PIB-de-Chile-se-contraera-45-este-ano-y-el-del-mundo-caera-33.aspx>

10- <https://ciperchile.cl/2020/05/24/la-politica-economica-frente-al-covid-19-en-chile-y-el-mundo-una-invitation-a-ampliar-las-fronteras-de-lo-posible/>

## Desafíos / brechas

Con fecha de la presentación de este documento, la situación de contagios por la pandemia del COVID-19 se ha visto agravada de forma notoria en Chile. A medida que el período de confinamiento se ha extendido, se ha agudizado el problema de operar y aún existen desafíos como los que se mostrarán a continuación:

No es posible asegurar cuánto tomará al mundo retomar las condiciones en las que se encontraba hace un año. De hecho, es poco probable que las mismas condiciones puedan volver a existir, tampoco que todos puedan afrontar exitosamente esta dura prueba. Muchas empresas ya se encontraban resentidas producto del estallido social de octubre de 2019 y sus consecuencias, por lo que el escenario que están enfrentando puede llegar a ser especialmente complejo. Ante ello, será fundamental el impulso de características como la flexibilidad, colaboración e innovación, poniéndolas siempre en el centro del actuar a las personas.

Las empresas declaradas como esenciales son responsables de la provisión de bienes y servicios indispensables para la población. Asimismo, existen empleos que no pueden realizarse de manera remota; es decir, trabajos no automatizables. Es importante valorar y atender las necesidades de las personas que aseguran

la operación de estas empresas, así como de quienes se desempeñan en cargos críticos. En el caso de otras empresas, esta situación permite replantear los beneficios del trabajo in situ, desde su capacidad de generar una relación más cercana y una comunicación más eficaz en los equipos.

Aquellas que deben mantener su operación durante la cuarentena, han debido disponer de elementos sanitarios y medidas de higiene en todos los espacios de trabajo en terreno, plantas de producción, casinos, transporte, e implementar medidas como tomas de temperatura, tests del virus, monitoreo de salud, y líneas de consulta médica, a disposición de los colaboradores.

En general, las empresas han podido resolver de manera exitosa la continuidad operacional básica, sobre todo aquellas proveedoras de intangibles, al implementar soluciones de trabajo remoto. El establecimiento de teletrabajo, junto a reuniones por videollamadas a través de diversas plataformas, el trabajo en la nube o la coordinación por medio de aplicaciones de mensajería han posibilitado que áreas completas continúen sus labores desde sus hogares. Sin duda alguna, la tecnología hizo viable una alternativa que no habría sido posible aplicar hace algunos años atrás. No obstante, existen brechas importantes para la adecuación a estas nuevas modalidades, no solo respecto a la disposición de espacios y materiales de trabajo adecuados, o una conexión a internet de buena calidad, sino también vinculadas a problemas de desconfianza





y excesivo control por parte de las jefaturas, así como de agotamiento debido a la necesidad de conciliar las tareas propias de su labor profesional con las del hogar y el cuidado de familiares.

Prepararse ante el hecho de que, incluso una vez superada esta crisis, las dinámicas de trabajo presenciales deberán repensarse, en base a una lógica preventiva de higiene y protección. Aspectos como el diseño de las estaciones de trabajo, la utilización de espacios comunes, la ventilación y climatización, e incluso la disposición de desechos deberá adecuarse para disminuir las probabilidades de contagios dentro de las dependencias. Asimismo, deberán reforzarse los servicios de higienización y medidas tendientes a diferir el horario de entrada y salida de grupos de colaboradores, para evitar aglomeraciones. Lo mismo con relación al uso de comedores, casinos y terrazas.

La disposición de elementos de limpieza y protección también será un punto por considerar, como también el control del ingreso de personas externas a la organización.

La rápida adecuación de los sistemas de trabajo de las organizaciones a esta modalidad no ha podido avanzar de manera paralela con la identificación de los nuevos riesgos asociados y la actualización de los planes de gestión en

esta materia. Esto se entiende en el marco de la situación en la que nos encontramos. El problema es que no por ello los riesgos dejan de existir e incrementarse y, ante la vulnerabilidad que pueden estar viviendo algunas empresas, un impacto no previsto y, por lo tanto, no considerado en los planes de gestión de riesgos, puede ser crucial en la sostenibilidad del negocio.

Por otro lado, se ha evidenciado que es preciso invertir en nuevas tecnologías, así como en ciberseguridad. Durante 2019 se registraron en Chile más de 1,5 billones de intentos de ciberataque\*, en 2020 este escenario podría empeorar ya que la utilización de plataformas digitales, así como el uso de dispositivos personales que, en algunos casos, son compartidos por distintos integrantes de un hogar, ponen a prueba los sistemas de ciberseguridad de las empresas. Asimismo, se ha observado que paulatinamente se han debido aumentar los protocolos de seguridad para la utilización de plataformas de comunicación, frente a diversas situaciones que han puesto a prueba su intervención por parte de externos. Será entonces un desafío importante para cada organización, ponerse a tono con las nuevas exigencias relativas a protección de los datos y ciberseguridad, sobre todo si se proyecta mantener la modalidad de teletrabajo una vez superada esta crisis<sup>11</sup>.





Además se deben generar capacidades en los recursos humanos para adaptarse a los distintos escenarios, así como proteger el bienestar personal de los trabajadores y atender de manera personal las necesidades de los colaboradores. Es preciso que estos avances perduren en el tiempo, y darle a la salud mental la importancia que requiere por parte de las empresas.

Aunque los efectos del COVID-19 hayan creado necesidades prioritarias, las empresas deben mantener la coherencia en las políticas de sostenibilidad y minimizar impactos económicos, sociales y medioambientales. El cambio climático hace más probable que haya una nueva pandemia, por eso las empresas deben adelantarse a futuros riesgos, tomando conciencia de la responsabilidad ambiental de sus actividades. La pandemia ha generado la mayor caída de la historia de las emisiones de CO2 en todo el mundo, pero esta disminución de gases debe ser prolongada y sostenida en el tiempo para que pueda tener un impacto medible en el clima. Tal vez esta crisis nos de la visión de que hay otra manera de hacer las cosas y podamos reflexionar e innovar para crear cambios

sistemáticos en nuestros hábitos de producción y consumo hacia un ambiente más limpio y ecológico.

Si bien muchas empresas manifiestan que aún es pronto para observar los impactos más relevantes de la contingencia, al consultarles sobre los principales problemas a los que se enfrentan actualmente como consecuencia del COVID-19, la alternativa más identificada fue el impacto negativo sobre la demanda debido a los clientes afectados, seguido por los problemas derivados del impacto en socios comerciales que no pueden operar con normalidad. La escasez e incremento en los costos de insumos esenciales como mascarillas y productos de limpieza, cierre de mercados internacionales, postergación de proyectos y cierre de puntos de venta, fueron algunos de los señalados.

La mayoría de las empresas han intentado resguardar el empleo. Si bien no se han comprometido a no recurrir a desvinculaciones, la gran parte ha transmitido a sus colaboradores que hará todos los esfuerzos para impedirlo. A medida que el período de confinamiento se

---

11- <https://laboratorio.latercera.com/laboratorio/noticia/consejos-ciberseguridad-empresa/1014359/> (consultado 29 de mayo)



ha extendido, se han agudizado los desafíos para mantener la operación, por lo que algunas empresas han debido reducir los salarios, en acuerdo con sus empleados y/o sindicatos, disminuir su planta de colaboradores y reducir beneficios, adelantar vacaciones y entregar con anticipación aguinaldos o bonos, para ayudar a la situación de las familias. Se ha probado que, con una buena información y comunicación oportuna y cercana, se puede atenuar parte del impacto negativo que estas medidas ocasionan.

Llegados a este punto, es pertinente mencionar el costo ambiental de la desigualdad. Cuando se antepone el crecimiento económico, socavando los derechos ambientales consagrados en la Constitución (Art. 19, 8º, que recoge el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación) se genera una importante degradación de los ecosistemas, además de poner en riesgo la existencia de especies. Esto, a su vez, implica una disminución del bienestar y prosperidad de la población en su conjunto.

Según el Índice de Riesgo Climático de GermanWatch, en 2017 se situaba a Chile en el puesto número 17 en el ranking mundial de países más afectados por el cambio climático. Si bien en los últimos años hay países que han superado la vulnerabilidad chilena, el riesgo ambiental en el país latinoamericano es una realidad. A largo plazo, se prevé para Chile un aumento de la temperatura, mientras que a corto plazo el impacto por la frecuencia e intensidad de eventos extremos como son las sequías y los aluviones, ya empiezan a ser evidentes.

Es fundamental garantizar la salud ambiental a las personas y comunidades, al tratarse de un derecho resguardado por la Constitución. Por ello, es vital comprometerse con el aprovechamiento y uso eficiente de los recursos naturales. Los esfuerzos para reducir las desigualdades económicas y sociales no solo benefician a las personas, sino también al medioambiente<sup>12</sup>.

12- [https://www.germanwatch.org/sites/germanwatch.org/files/Global%20Climate%20Risk%20Index%202019\\_2.pdf](https://www.germanwatch.org/sites/germanwatch.org/files/Global%20Climate%20Risk%20Index%202019_2.pdf)



**5.**  
**INICIATIVAS DE**  
**LAS EMPRESAS**

## ***Iniciativas desarrolladas por empresas para enfrentar el covid-19***

Además de las medidas esenciales de protección de la salud para el cuidado de sus trabajadores, gestión de la información e implementación del

trabajo a distancia, las compañías consultadas han desarrollado otro tipo de iniciativas las cuales señalamos en este apartado:



## **Aceros AZA cuida a sus personas**

En Acero AZA nuestro principal valor es el cuidado por las personas, tanto de nuestros colaboradores propios, de terceros y sus familias. Por eso, inmediatamente decretada la pandemia de COVID 19, tomamos medidas preventivas y permitimos el teletrabajo a todos los colaboradores administrativos. Eso involucró al 30% de nuestra dotación. También solicitamos la cuarentena para todos nuestros colaboradores pertenecientes a los grupos de alto riesgo.

Aquellos colaboradores que continuaron operando nuestras plantas, lo hicieron cumpliendo estrictas normas de salud y seguridad, como distanciamiento de mínimo 1,5 metros, uso de elementos de protección personal permanente. Dispusimos sanitizaciones regulares en los lugares de trabajo y dispensadores de alcohol gel en todas las áreas y oficinas. Además en todas nuestras instalaciones realizamos control

de temperatura a las personas que ingresen a ella y prohibimos las visitas que no tengan directa relación con la continuidad de la operación.

Estimulamos el traslado en vehículo propio, a través de un incentivo monetario para bencina. Además exigimos que los buses de acercamiento cumplan estrictas normas de higiene. También habilitamos nuevos sectores de ducha para nuestros colaboradores, de manera tal que se respete el distanciamiento seguro y no se generen aglomeraciones en las horas de cambio de turno.

Nos preocupamos de mantener los momentos de recreación para nuestros colaboradores que teletrabajan y dispusimos un canal de Youtube para que puedan realizar sus pausas activas diarias desde sus hogares y continuar con esta buena práctica que tanto ayuda a prevenir enfermedades profesionales.





Realizamos periódicamente distintas capacitaciones y workshops online para el manejo de crisis, alimentación saludable y datos para mejorar la productividad desde el hogar. Continuaremos implementando estas y otras medidas para proteger la salud nuestros colaboradores, sin dejar de lado nuestra labor.

Una política histórica y permanente de Aceros AZA es preocuparse de nuestras comunidades vecinas. Así, se definió un programa de ayuda para las comunas donde están nuestras operaciones. Estas son: Colina, Renca, Antofagasta, Talcahuano y Temuco. En conjunto con sus autoridades, definimos sus principales

necesidades para enfrentar la pandemia y ayudar a las poblaciones locales. De esta manera entregamos paquetes de ayuda que, según la comuna, comprendían cajas con alimentos y útiles de aseo, líquidos sanitizantes, alcohol gel, mascarillas, guantes y ropa de protección.

Una línea de ayuda importante fue la que entregamos a recicladores bases de las comunas de Temuco, Puerto Montt y Santiago. Estos son grupos de proveedores estratégicos para Aceros AZA pero, al mismo tiempo, socialmente muy vulnerables. A ellos se les donaron cajas con alimentos no perecibles.

La compañía, además de tomar las medidas esenciales de protección de la salud a través de protocolos de control de temperatura, distanciamiento social, aumento de medidas de higienización y desinfección, desarrolló un programa de acciones para acompañar a todos sus colaboradores con información, contención y capacitación. Así como también motivarlos para que puedan ser agentes de apoyo a su comunidad.

En términos de comunicación, se desarrolló un newsletter diario con información general, medidas de prevención y consejos sobre el uso de las herramientas tecnológicas para optimizar trabajo a distancia y noticias locales. También se promueven espacios de conversación tipo “charlas café” virtuales para intercambiar experiencias, así como “healthy moments”.

Otra iniciativa para acompañar a los colaboradores es el Movimiento “Estar Bien”, un programa basado en cuatro pilares: Bienestar

Físico, Bienestar Emocional, Bienestar Social y Desarrollo. Incluye sesiones de mindfulness, clases de acondicionamiento físico, y charlas sobre liderazgo; círculos de conversación y webinars con especialistas sobre contención y manejo de emociones y capacitaciones sobre temas relevantes para el momento, tal como gestión de equipos remotos y psicología y empatía. Para mantener la comunicación y salir un poco de la rutina laboral, se han realizado happy hours virtuales.

Mediante el programa de voluntariado, los colaboradores comparten cápsulas con consejos de sus áreas de conocimiento para compartir con la comunidad. Prevención de la salud, finanzas personales y tips de medio ambiente son algunos ejemplos.

<https://www.basf.com/cl/es/media/news-releases/2020/04/la-importancia-de-mantener-el-bienestar-laboral-en-tiempos-de-te.html>





Para apoyar a los colaboradores, la empresa tiene una línea 800 respondiendo preguntas y atendidos por profesionales de la salud.

Se establecieron convenios con laboratorios en Concepción y Puerto Montt, para que los colaboradores puedan hacerse chequeos y realizar test.

También se apartaron a los grupos de riesgo, teletrabajo para áreas administrativas, buses de acercamiento para personal de plantas y chequeo temperatura al ingreso. Además, se están tomando testeos PCR de manera particular, especialmente en los profesionales de acuicultura en los 22 centros de cultivo de salmones de las regiones X, XI y XII.





La Bolsa de Santiago junto a actores del Mercado de Capitales, entre ellos Corredores de Bolsa y Administradoras Generales de Fondos, y el Fondo Privado de Emergencia para la Salud de Chile de la CPC, decidieron realizar un aporte que irá directamente a apoyar el desarrollo del proyecto experimental "Tratamiento investigacional compasivo", liderado por la Fundación Arturo López Pérez (FALP).

El objetivo de esta investigación clínica pionera es administrar plasma de pacientes Covid-19 recuperados a pacientes graves infectados con el virus, de manera de activar la inmunidad en su organismo, facilitando su mejoría. Este trabajo cuenta con la asesoría de la Universidad Johns Hopkins, institución que lidera la investigación en Estados Unidos.

La investigación, que integra el llamado a donantes, procesamiento y aplicación de plasma

convaleciente de manera gratuita, busca generar un trabajo conjunto con las distintas instituciones de salud, de manera que se pueda extender el esfuerzo terapéutico a todos los pacientes en estado severo que lo requieran a lo largo de Chile.

Los resultados internacionales han mostrado que el beneficio de aplicar plasma convaleciente tempranamente, son alentadores respecto a la mejoría clínica, tiempos de conexión a ventilación mecánica y disminución de carga viral. Si bien este tratamiento aún está en estudio, en ninguno de los países que actualmente se encuentran probando esta terapia y cuentan con datos publicados, que se inició experimentalmente en China, se han reportado efectos adversos graves.

Este plasma ya se ha aplicado a pacientes en Chile, con exitosos resultados, como puede observarse en los artículos de prensa cuyos links acompañamos a continuación:



<https://elpinguino.com/noticia/2020/05/26/hospital-clinico-primer-establecimiento-publico-en-hacer-transfusiones-de-plasma-a-pacientes-graves-de-covid19>

<https://www.24horas.cl/coronavirus/efecto-lazaro-el-novedoso-tratamiento-contra-el-covid-19-que-usa-plasma-de-recuperados-4191357>

Por otra parte, la Bolsa ha iniciado otra campaña interna llamada SiEmpre por Chile (1+1)x2, que busca apoyar a las familias que han sido afectadas por la actual crisis laboral. Esta consiste en la entrega de cajas de alimentación a los vecinos de

Santiago Centro que lo necesitan. La dinámica será bajo la modalidad 1+1, donde por cada caja que donen los colaboradores, la empresa donará una también y la CPC, doblará nuestra suma conjunta, por eso se llama (1+1)x2.

Por último, nos gustaría destacar que se han realizado una serie de Comunicaciones Internas, a través de correos electrónicos a todos los colaboradores, para mantenerlos en conocimiento de las medidas adoptadas y consejos, junto con mensajes positivos que permitan mantener el ánimo, además de charlas online con especialistas.



Hemos implementado una campaña interna, sobre todo para nuestros colaboradores que están atendiendo de forma presencial en las sucursales a lo largo de Chile, a quienes hemos enviado elementos de protección personal. Asimismo, fortalecimos las medidas de aseo para prevenir riesgos de contagio de nuestros afiliados, de modo de asegurar nuestra continuidad operacional, ya que fuimos definidos por el Gobierno como un servicio de utilidad pública.

Para apoyar a nuestros beneficiarios, implementamos hasta el 30 de abril un Plan de Alivio Financiero, dándole acceso a un crédito de salud de hasta \$90 mil en 3 cuotas a tasa 0%, al que accedieron casi 90 mil personas. También reprogramamos los créditos con hasta 3 meses de gracia y tasa conveniente, con el que se beneficiaron más de 3 mil personas. Adicionalmente, también pudieron diferir cuotas de hasta 3 meses de créditos que tuvieran con



CAJA  
LOS  
ANDES  
SOMOS CCIC

## ¿CÓMO EVITAR EL CONTAGIO DEL COVID-19?

- 

Cubrirse con un pañuelo o antebrazo al estornudar
- 

Lavarse frecuentemente las manos con jabón
- 

Evitar saludos directos (besos, abrazos, apretón de manos)
- 

Evite tocar o acercarse a personas con infecciones respiratorias

Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl))

nosotros, al que optaron 46 mil personas.

Finalmente, pusimos a disposición de los afiliados el beneficio de consultas de Telemedicina junto a RedSalud, que es parte de nuestro ecosistema colaborativo, que consiste en atención médica a través de videollamada, para atender diversas consultas por médicos especialistas acreditados por la Superintendencia de Salud, disponible desde el 30 de abril de 2020 para afiliados que sean parte de Fonasa o Isapres con valores

en torno a los 3 mil pesos la consulta. Para los pensionados, pueden optar a este formato de medicina desde los \$700 a bajo costo para afiliados a Fonasa e Isapres.

La contingencia ha sido un acelerador de nuestro proceso de transformación, donde estamos revisando los procesos, siempre fieles a nuestro propósito de generar bienestar e inclusión social y siendo fieles a nuestra promesa de servicio: fácil, cercana y transparente.



# PROTOCOLOS DE CONVIVENCIA CON PERSONAS EN RIESGO

## ACCIONES FRENTE AL COVID-19

01



Dormir en camas separadas.

02



En lo posible, usar baños distintos o desinfectar por periodos.

03



No compartir toallas, utensilios, vasos, etc.

04



Desinfectar a diario superficies de alto contacto.

05



Lavar ropa de cama y toallas muy frecuentemente.

06



Ventilar a menudo las habitaciones.

07



Mantén al menos un metro de distancia con otra persona.

Las Cajas de Compensación son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl))

Apertura los fines de semana para personas mayores.

Horarios diferenciados para adultos mayores en 178 sucursales.

Lanzamiento de la cuenta de PREPAGO como solución para recibir la pensión de los adultos mayores, sin tener que trasladarse desde sus domicilios hacia los lugares de pago.

Diferimientos de cuotas de Crédito Social para afiliados trabajadores.

A colaboradores definir equipo de contingencia (presencial), sistema de turnos y procedimientos de prevención de contagio, facilidades para desplazamiento, y teletrabajo colaboradores de alto riesgo y aquellos no presenciales con acceso a plataforma teams.

Disponibilidad de consultas médicas gratis online, a través de la plataforma "Teledoc".





Como somos una empresa que está presente a lo largo del país, todas las semanas se están compartiendo las experiencias de los colaboradores con el teletrabajo en las distintas regiones. Concursos fotográficos donde los colaboradores comparten sus experiencias en casa con sus familias.

Cursos de capacitación online para perfeccionarse desde casa.

Implementación del Programa Actívate con FES (Felices, Energéticos y Saludables) que consiste en pausas activas vía Teams, Zumba Online, consejos

posturales para el trabajo desde casa, Pilates, clases de bachata y salsa, charlas de hábitos y adicciones alimenticias, charlas de comunicación y expresión dentro de la familia, charlas de salud mental y aislamiento, entre otros.

Semanalmente se realizan reuniones masivas vía streaming con el CEO de la Compañía en Chile y el Presidente de la empresa, donde comentan los avances de la empresa, los desafíos que tenemos en este nuevo escenario mundial y las experiencias que se están viviendo con el Covid-19 en los distintos países donde opera Naturgy (controladora de CGE S.A.).





A través de la campaña comunicacional “Connecting People, improving lives”, se ha difundido un concurso de videos que muestran a cada persona en su actual ambiente de trabajo, de manera más lúdica. Se entregan premios adecuados a este período de trabajo remoto, lo que ha sido muy valorado por los colaboradores y la participación es vía WSP. Medir la salud mental

de los colaboradores, a través de la supervisión de crecimiento de licencias médicas y preparando los equipos para un regreso paulatino acorde a su condición de riesgo. La comunicación constante explicando la situación del mercado y la compañía eliminando incertidumbre sobre el futuro para dar tranquilidad y transparencia a todos nuestros colaboradores.



En su página web pone a disposición información sobre las medidas adoptadas e iniciativas: <https://www.cmpc.com/>, algunas de ellas:

- Continuidad operacional segura: actualización e implementación de protocolos de manejo que aseguren el total cumplimiento de las recomendaciones de autoridades sanitarias a nivel mundial y local, tanto para trabajo en planta como a distancia
- A través de Softys, producción masiva de mascarillas y distribución gratuita en centros de salud de 5 países: Argentina, Brasil, Chile, México y Perú. A fecha, en Brasil ya se han donado más de 500 mil mascarillas, y en Chile, 672 mil.
- Donación de kit sanitarios (compuesto por papel higiénico, toallas de papel, toallas húmedas, jabón líquido, mascarillas) y cajas de alimentos a recicladores de base en Chile.
- Donación de pañales, alcohol gel a los hogares de adultos mayores que dependen del Senama y a los de niños y adolescentes que dependen del Sename, de las regiones más afectadas de Chile.







- Sanitización de espacios públicos como accesos a centros de salud, y también, las calles más concurridas en las comunas chilenas de Puente Alto y Buin (región Metropolitana), Nacimiento, Laja, Los Ángeles y Mulchén (región del Biobío) y Villa Mininco (región de La Araucanía)
- Implementación de “Clínicas Móviles” para descongestionar la red de salud pública y privada de las regiones del Biobío y La Araucanía, y de la zona sur de la Región Metropolitana.
- Entrega del antiguo edificio corporativo en la ciudad de Los Ángeles, para que pueda ser utilizado como hospital de campaña para enfermos sin mayores complicaciones. En el recinto habrá 200 camas disponibles.
- Financiamiento del Fondo concursable “COVID, Colaboración y Vida” de Fundación Chile, que busca apoyar a emprendedores que tengan soluciones ante la emergencia del coronavirus. El concurso finalizó con cuatro propuestas ganadoras, tres de Chile y una de Colombia.

# KOMATSU

En el contexto de la estrategia de sustentabilidad de la empresa y de su compromiso con las comunidades en donde está presente, se implementaron las siguientes iniciativas: uso de camiones aljibes en Antofagasta y comunas

de Quilicura y Lampa en RM para sanitizar calles y espacios urbanos; pago adelantado a proveedores pymes; y programa de apoyo psicológico y de telemedicina para colaboradores y familiares.





Ante la situación ocasionada por el surgimiento y rápida expansión del Covid-19, las empresas de ILC han adoptado diferentes estrategias e iniciativas, entre las que destacan:

AFP Habitat ha trabajado en la creación de un fondo para financiar pymes, de manera de apoyar a este segmento clave para el crecimiento y empleo en Chile. Además, ha incentivado el pago de pensiones de forma electrónica, y mantenido un flujo de comunicaciones constante con sus clientes.

En el caso de Confuturo, la compañía fue la primera en ofrecer rentas vitalicias remotas. En sus seguros de salud catastróficos agregó

voluntariamente la cobertura de Covid- 19, además de entregar seguros de vida para trabajadores de la salud. Asimismo, se entregaron facilidades de pago en créditos de consumo a pensionados, además de crear una plataforma de cursos y entretenimiento online, que pretende acompañar a un segmento de la población que se encuentra aislado por razones sanitarias.

En Banco Internacional, aproximadamente el 40% de sus clientes son Pymes. Dado lo anterior, el Banco ha contactado a cada uno de ellos para analizar su situación y entregar facilidades de pago. De la misma forma, la organización está cursando créditos con garantías FOGAPE, para apoyar a sus clientes.





En Consalud, la isapre estableció un copago \$0 en exámenes de testeo de coronavirus, teleconsultas médicas 24/7 a \$1.000, atención psicológica y nutricional gratuita de forma telefónica, entre otras iniciativas.

En el caso de Vida Cámara, la empresa incluyó voluntariamente dentro de sus coberturas aquellas relacionadas al tratamiento del Covid-19. De igual forma, desarrolló un seguro de vida para trabajadores de la salud, además de entregar órdenes y recetas médicas de exámenes y vacunas online, para que las personas continúen sus tratamientos evitando acudir a un centro médico.

Finalmente, ILC es un actor relevante en el tratamiento a las personas contagiadas con coronavirus a través de Red Salud. La organización es la red de salud privada con mayor cobertura a nivel nacional, con más de 4.500 colaboradores del área salud, 3.500 médicos externos, 3.000 administrativos y más de 1.000 odontólogos. Desde el primer momento, la Red y cada uno de sus colaboradores enfocaron todos sus esfuerzos en combatir la pandemia, y así salvar vidas. Lo anterior significó también ajustar su modelo de atención, reforzar las medidas de educación e información, e incluso lanzar nuevas formas de atención como la telemedicina, ampliando el acceso a la salud en Chile.

Desde el comienzo de la crisis sanitaria por el COVID-19 la empresa se ha preocupado por todos los colaboradores (as) más allá de las medidas sanitarias, teletrabajo e información sobre las medidas de contingencia.

Una de las tantas medidas de protección que se han tomado está el apoyo emocional. Para ello se han realizado reuniones virtuales con personas, donde se les ha brindado un espacio de contención y escucha activa frente a su estado emocional.

Brindar un espacio emocional es sin duda un aporte para poder sobrellevar esta situación que nos afecta a todos. Poder empatizar con el sentir de otros nos permite sentir que no estamos solos en esto y que todos vivenciamos esta situación desde lo emocional, podemos sentir miedo, angustia, ansiedad etc. Todas estas emociones del ser humano y que hoy están más exacerbadas.

Para guiar estas reuniones, el Área de Gestión de Personas, psicóloga laboral, alta gerencia, gerencias y también colaboradores externos



de la empresa, han organizado reuniones y/o conversatorios virtuales atendiendo siempre a las necesidades de las personas, de los equipos y de las jefaturas.

Diariamente las jefaturas están comenzando la jornada con un breve conversatorio con su equipo para bajar la tensión. Esto permite

además obtener información relevante a cerca de necesidades de las personas, las cuales podemos como empresa colaborar en su resolución.

Los resultados han sido positivos, ya que se le ha dado un valor especial a poder conversar acerca de lo que sentimos y de los que nos sucede ante esta crisis sanitaria.





## Enfrentando Covid-19: Manejo de la Crisis Sanitaria

Estamos enfocando nuestros esfuerzos en tres pilares principales: el cuidado de las personas, la continuidad operacional y nuestra solidez financiera. Algunas iniciativas de estos pilares son:

### Compromiso con el cuidado de las personas

- **Colaboradores:** Tomamos la decisión de no despedir ni suspender a ninguno de nuestros colaboradores durante este tiempo/hasta donde sea posible.
- **Apoyo a emprendimiento:** Continuamos trabajando junto a organizaciones que promueven el emprendimiento emergente, buscando poner en marcha iniciativas que durante la reactivación permitan dar oportunidades a los negocios que se han visto afectados por la pandemia.
- **Organizaciones de la sociedad civil:** Hemos destinado recursos para contribuir con organizaciones sociales que están atendiendo población vulnerable en los países donde operamos. Estos han sido destinados a apoyar programas sociales de hogares de ancianos, niños y comunidades en alto riesgo en Chile. En Perú, nos sumamos a la iniciativa del gremio CONFIEP para el aporte de equipos de ventilación mecánica que refuerzan la red de atención de salud.

### Continuidad operacional

- **ABL consolidado:** Tenemos aproximadamente un 20% de nuestro ABL consolidado en funcionamiento para prestar servicios esenciales (tales como supermercados, farmacias, clínicas y bancos). Contamos también con metros cuadrados para la

## ¿QUÉ ES EL CORONAVIRUS?



Es un virus que causa una enfermedad similar a la gripe y en algunos casos Infección Respiratoria Aguda Grave.

Fuente: Minsal.cl/coronavirusprevencion

## ¿QUÉ HACER PARA PREVENIR EL CORONAVIRUS?



Lávate frecuentemente las manos con agua y jabón.



Al estornudar o toser cúbrete boca y nariz con pañuelos desechables y elimínalos.



Evita tocar o acercarte a otras personas.

Fuente: Minsal.cl/coronavirusprevencion

## CONSEJOS PARA PREVENIR EL CORONAVIRUS



### SALUDAR

evitando el contacto físico (besos, apretón de manos y abrazos).



### EVITAR

tocarse los ojos, nariz y boca sin tener las manos limpias.



### LAVAR

las manos utilizando jabón desinfectante o alcohol gel.



### USAR

toallas desechables para secarse las manos.



### HIGIENE

estornudar cubriéndose boca y nariz con el codo doblado o pañuelo desechable.



### NO COMPARTIR

alimentos ni utensilios de comida



### EVITAR

contacto y proximidad con personas que presenten síntomas de virus respiratorio.



### DISTANCIA

en lo posible mantener distancia de 1 metro con el resto de las personas.



preparación de pedidos de despacho a domicilio, principalmente de los locatarios gastronómicos, y estamos trabajando con locatarios para habilitar sus tiendas para click & collect.

- Cobros a locatarios: Hemos realizado una importante reducción en los cobros a nuestros locatarios en los tres países para ayudarlos a resistir la crisis, en especial a aquellos locatarios que mantienen cerradas sus ubicaciones. En este tiempo, estamos privilegiando la relación con nuestros locatarios y la sostenibilidad de nuestra actividad en el largo plazo.
- Asesoría legal y financiera: Estamos orientado a nuestros pequeños y medianos locatarios sobre la ley de protección del empleo y sobre el crédito FOGAPE en Chile.

### Solidez financiera

- Protección de la Liquidez: Se ha ejecutado una estrategia de financiamiento, refinanciamiento y reprogramación de las obligaciones financieras del año con el fin de aumentar los niveles de liquidez en la Compañía.
- Emisión de bono: A fines de abril colocamos el primer bono de un emisor chileno en mercados nacionales e internacionales desde la declaración de la pandemia del Coronavirus.
- Reducción de sueldos: Como parte del plan de recorte de gastos se realizó un ajuste temporal a la renta, solo aplicable a ejecutivos de primera línea, con disminuciones entre un 5% y 35% de su remuneración mensual.

## PROTOCOLOS DE SALIDA DE CASA

### ACCIONES FRENTE AL COVID-19



Al salir, ponte una chaqueta de manga larga.



Recógete el pelo, no llesves aretes, pulseras, o anillos.  
Te tocarás menos la cara.



Si tienes mascarilla, pónetela al final, justo antes de salir.



Intenta no usar el transporte público.



Si vas con tu mascota, procura que no se roce con superficies en el exterior.



Lleva paños desechables, úsalos para cubrir tus dedos al tocar superficies.



Arruga el pañuelo y tiralo en una bolsa cerrada al basurero.



Si toses o estornudas, hazlo en el codo, no en las manos o en el aire.



Intenta no pagar en efectivo, en caso de utilizar efectivo desinfecta tus manos.



Lávate las manos después de tocar cualquier objeto y superficie o lleva gel desinfectante.



No te toques la cara hasta que tengas las manos limpias.



Mantente a distancia de la gente.





Desarrolló 3 formas de obtener recursos mientras dure el cierre obligado al que han debido someterse decretado por la autoridad sanitaria. Un programa de apadrinamiento para sus animales que ha sensibilizado mucho a la gente, en primer lugar. Además, la posibilidad para que la gente pueda realizar donaciones con un monto libre, y también las compras anticipadas de entradas y membresías que permiten generar flujo de caja hoy, pero que los clientes pueden usar a futuro. Los resultados de estos programas,

pese a estar lejos de los ingresos necesarios para la mantención completa del parque, le han permitido mantener las óptimas condiciones de bienestar de sus animales, siendo hoy la única forma de obtener ingresos. Dentro de los próximos días sumarán una nueva posibilidad de generar ingresos: Una versión online de su tienda de "zoovenirs" con despacho a domicilio para quienes quieran comprar algún recuerdo de Buin Zoo.





PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

### Equipos de protección facial

Ante la urgencia de que los trabajadores de la salud cuenten con insumos críticos de protección personal en medio del brote mundial de coronavirus, el espacio creativo-tecnológico de prototipado de la PUCV, Valparaíso Makerspace, se sumó a la red maker de la región que busca mejorar el diseño de pantallas protectoras que serán donadas al Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar.

Valparaíso Makerspace se encuentra contribuyendo con sus conocimientos y capacidades a la iniciativa que busca que todos

quienes cuenten con impresoras 3D puedan fabricar un producto llamado Face Shield, equipo de protección facial que si bien no elimina al virus por sí solo, sí disminuye las probabilidades de contagio.

<http://www.pucv.cl/pucv/noticias/destacadas/valparaiso-makerspace-pucv-se-suma-a-la-revolucion-de-protectores/2020-03-31/180232.html>

Análisis para detección de Covid-19  
La PUCV, a través de los laboratorios de la Facultad de Ciencias, realiza análisis de PCR





PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

## Acciones preventivas y de autocuidado para evitar el contagio de COVID-19

Al tratarse de una enfermedad respiratoria, es importante seguir las siguientes recomendaciones:



Lávese las manos frecuentemente. El uso de agua y jabón es más efectivo que el alcohol gel.



Cúbrase la boca y la nariz al toser o estornudar con el codo flexionado o, de preferencia, con un pañuelo desechable. Luego tire el pañuelo desechable. Nunca estornude o tosa en las manos.



Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos.



Mantenga al menos 1 metro de distancia entre usted y personas que presenten síntomas respiratorios.



Ventile espacios concurridos.



Evite el contacto físico con otras personas, por ejemplo saludar de beso, de manos o abrazos.



Si presenta síntomas de caso sospechoso, solicite atención en el servicio de urgencia más cercano a su domicilio.



(Reacción en Cadena de la Polimerasa), examen que permite detectar pacientes con sospecha de Covid-19. Lo anterior se materializa por medio de un convenio que se hizo posible gracias al levantamiento que realizó la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile sobre los laboratorios de investigación de las universidades con las condiciones para asumir esta tarea.

La Facultad de Ciencias y sus laboratorios responden a la necesidad de ampliar la capacidad

del sistema estatal para la detección del virus SARS-CoV-2. En regiones, la capacidad se encuentra sobrepasada, por lo tanto, la red de laboratorios universitarios apoya en esta labor, y así mejorar la capacidad de detección del virus".

<http://pucv.cl/pucv/noticias/destacadas/facultad-de-ciencias-de-la-pucv-realizara-analisis-para-deteccion-de/2020-05-23/120013.html>



Nos hemos enfocado en operar responsablemente, resguardando a trabajadores, clientes y proveedores. Apenas comenzó esta crisis de salud, redujimos los horarios de nuestras tiendas para adecuar los turnos y mantener a los trabajadores de grupos de riesgo cuidándose en sus hogares. Actualmente estamos operando hasta las 18 hrs. Establecimos una serie de medidas y estrictos protocolos que no solo cumplen con los requerimientos de la autoridad, sino que contemplan acciones de resguardo adicionales. Priorizamos el comercio electrónico con un protocolo de entrega sin contacto para los pedidos y dispusimos termómetros en el ingreso

a las tiendas para controlar la temperatura tanto de trabajadores como de clientes, contribuyendo a detectar tempranamente a cualquier afectado.

Congelamos los precios de productos de higiene y aseo para evitar alzas especulativas y limitamos las unidades por cliente. En materia de derechos del consumidor, eliminamos los plazos para hacer reclamos y exigir garantías. A través de los videos *Hágalo Usted Mismo* estamos presentes en los hogares enseñando a ahorrar y a realizar proyectos de todo tipo. Además, mantenemos nuestras capacitaciones a los maestros especialistas, ahora en formato virtual.

**PROTEJÁMONOS  
DEL CORONAVIRUS**



**¡Juntos nos  
Cuidamos!**



Estamos brindando asesoría y espacio a Pymes para que amplíen sus clientes y vendan sus productos a través de nuestro Marketplace. Apoyamos a la comunidad participando en la campaña de Movidos x Chile y TECHO, en ayuda a personas y familias en situación de vulnerabilidad. Adicionalmente, apoyamos la campaña Red de Alimentos junto a otras empresas Falabella, así como la iniciativa de la CPC de entrega de cajas de alimento, que lanzamos con una jornada de voluntariado en la comuna de Renca, donde se ubica nuestra oficina central. Además, hemos entregado materiales y productos a los hospitales de Valdivia, La Calera y al Hospital de Emergencia Huechuraba, entre otros.

Pese a la crisis, mantendremos nuestro programa de desarrollo comunitario “Construyendo Sueños de hogar”, reprogramando las etapas para cuando sea posible según la evolución de la pandemia.

Agradecemos a nuestros trabajadores el enorme compromiso que han mostrado durante esta pandemia para ir en ayuda de la población y mantener el abastecimiento de bienes esenciales para el hogar, como lo hemos hecho siempre en todas las catástrofes y crisis que han afectado al país.

Más información: [www.sodimac.cl/sodimac-cl/Comunicado-Sodimac](http://www.sodimac.cl/sodimac-cl/Comunicado-Sodimac)





Actualmente se implementa un programa de compra centralizada de mercadería para distribuir a los colaboradores de diversas áreas de la operación, en función de sus listas de supermercado, siendo de cargo de la empresa el transporte de estos productos a los correspondientes domicilios. Con esta medida, se ha logrado que los trabajadores no corran riesgos al tener que acudir a lugares con aglomeración, evitando que se produzcan contagios entre sus colaboradores como consecuencia de la visita a

supermercados y creando una oportunidad de trabajo a la persona que compra y hace el envío de la mercadería, como un servicio encargado por la empresa.

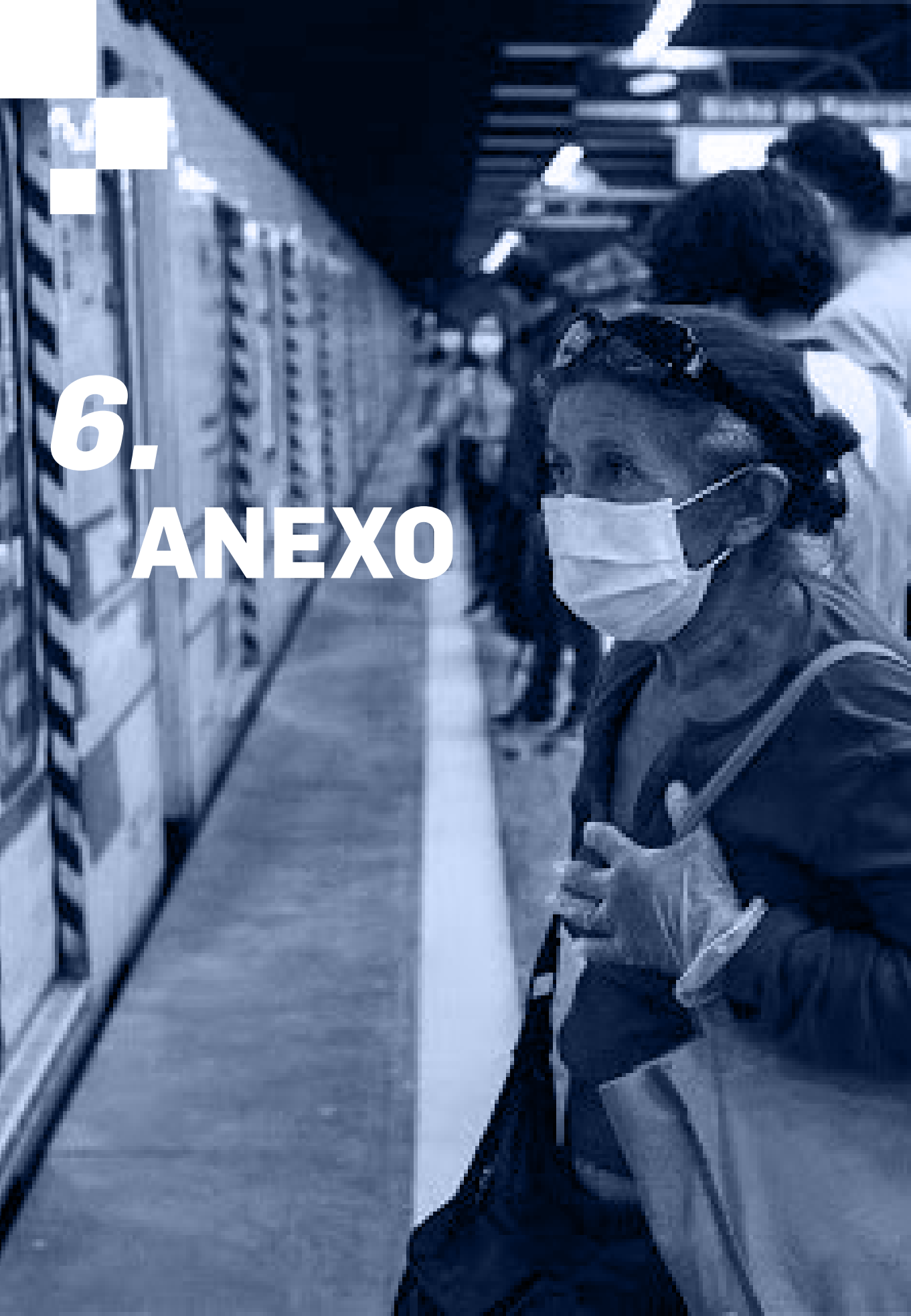
Por otro lado, hemos adelantado la entrega de ropa de invierno para los trabajadores con el fin de evitar aglutinamientos de personas en la recepción de estos implementos y fomentando con mayor énfasis el cuidado de la salud nuestros colaboradores.



Finalmente, se realizó un proceso de Conversatorios virtuales y presenciales que nos permitió clarificar dudas, transmitir información clave en relación a las medidas adoptadas por la Compañía y dar tranquilidad a los equipos para que no se sientan solos durante esta pandemia, llegando a abarcar directamente al 80% de

nuestros colaboradores. Con ello, las visitas nos permitieron identificar necesidades de nuestros equipos que se traducirán en la implementación de mejoras en diversos aspectos, sobre todo en el fomento a la comunicación interna, herramienta vital en este momento de pandemia.





# 6. ANEXO



## Empresas adheridas a Pacto Global Chile que respondieron la consulta al 22 de mayo de 2020



## Empresas adheridas a Pacto Global Chile que respondieron la consulta al 22 de mayo de 2020





**Pacto Global**  
Red Chile