

COVID-19: EL GRAN RETO

En marzo de 2020 la OMS declaró una pandemia por causa del coronavirus COVID-19. A raíz de eso, la dinámica del mundo cambió radicalmente y generó impactos muy significativos, marcados por unos niveles de incertidumbre sin precedentes. Todos, sin excepción, fuimos tocados. La pregunta de fondo fue, entonces, ¿cómo adaptarse rápidamente a un nuevo entorno marcado por los impactos de la pandemia?

En Postobón supimos responder esa pregunta desde el principio. Con firmeza enfrentamos la situación, nos movilizamos con convicción y pusimos todas nuestras capacidades al servicio de lo más elemental e importante en este tiempo: la protección de la vida. Bajo esa premisa, construimos nuestra hoja de ruta bajo tres enfoques fundamentales.

¿CÓMO LO ENFRENTAMOS?

1

PRESERVAR LA LA VIDA Y LAS CONDICIONES DE SALUD DE NUESTRO EQUIPO HUMANO Y SUS FAMILIAS

Invertimos **\$6.769 MILLONES** y logramos mantener un control sobre los casos positivos por COVID-19 sin comprometer la continuidad del negocio.

- › Implementamos **protocolos de bioseguridad** en todos los centros de trabajo y fomentamos la cultura para la prevención, contención y mitigación de la enfermedad.
- › Restringimos el ingreso a los centros de trabajo y solo permitimos el acceso de externos estrictamente necesarios para la continuidad del negocio.
- › Habilitamos **puntos de salud** para monitorear, permanentemente, las condiciones de los colaboradores y contratistas.
- › Provisionamos los **elementos de bioseguridad** necesarios para preservar la salud, tanto para el equipo de trabajo como de su grupo familiar.

- › Desarrollamos la **app A tu Lado Postobón**, enfocada en cuidar la salud de los colaboradores y la de sus familias. En el aplicativo móvil se reportan a diario las condiciones de salud de los colaboradores y se informa cualquier acontecimiento relacionado con el coronavirus COVID-19.
- › Reforzamos los **protocolos de limpieza de superficies y equipos** y dotamos a las plantas con los implementos necesarios para fortalecer y fomentar hábitos preventivos como dispensadores de gel, puntos de desinfección y lavamanos.
- › Los equipos administrativos y corporativos de la organización hicieron **trabajo domiciliario**. Posteriormente, comenzaron un retorno seguro a las sedes administrativas bajo esquemas de alternancia.
- › Revisamos los procesos productivos y operativos sobre la base del **cuidado de las personas**, manteniendo la eficiencia y la continuidad del negocio.
- › Desarrollamos acciones de **aislamiento preventivo** para personas con morbilidades o factores de riesgo que pudieran verse agravados por el contagio de coronavirus COVID-19.

- › Creamos **horarios flexibles** para el desplazamiento hacia los centros de trabajo, evitando aglomeraciones al ingreso o salida de las plantas y al hacer uso del transporte público.
- › Habilitamos **herramientas digitales** para facilitar el trabajo.
- › **Suspendimos eventos internos y externos** que pudieran generar cualquier riesgo por aglomeración de personas.
- › Concentramos esfuerzos en la **conservación del empleo** de nuestros colaboradores bajo condiciones de estabilidad en el empleo. Adoptamos, de acuerdo con las estrategias del Gobierno Nacional, beneficios y subsidios económicos que ayudaron de forma importante a conservar los puestos de trabajo.
- › Desarrollamos un **plan de comunicaciones** dirigido a todos los grupos de interés para entregar información asertiva, promover el cuidado y la obligatoriedad del cumplimiento de las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional.



2

DEMOSTRAR NUESTRA SOLIDARIDAD CON COLOMBIA

El compromiso con el país en su totalidad, las necesidades y angustias de los más vulnerables nos llevaron a hacer aportes en dinero y en especie a diferentes entidades por valor de **\$8.743 MILLONES**



- › Financiamos con **\$5.500 millones la iniciativa InnspiraMED, articulada por Ruta N**, bajo el propósito de crear dispositivos médicos que ayudaran a pacientes afectados por COVID-19. Se desarrollaron **ventiladores mecánicos** que pudieran ser usados en pacientes con condición crítica causada por COVID-19. Gracias a nuestro apoyo la iniciativa llegó hasta el final de las etapas de prototipado, desarrollo y producción, dejó capacidades instaladas para la producción en serie de ventiladores, **capacitó al personal médico** en el manejo de los equipos y logró la habilitación de su uso bajo condiciones compasivas. Al cierre del año, la iniciativa InnspiraMED esperaba la autorización del Invima para el uso ordinario de los ventiladores.

- › Con los recursos para InnspiraMED se produjeron **650 videolaringoscopios**, dispositivos biomédicos que cumplen la tarea de intubar a los pacientes con mayor seguridad, disminuyendo el riesgo de exposición del personal médico a las secreciones generadas por el paciente durante este tipo de procedimientos.
- › Entregamos solidariamente **más de 10 millones litros de agua y otras bebidas a comunidades vulnerables**. Con esta acción llegamos a **26 departamentos**. En este proceso contamos con el decidido apoyo de la Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia (Abaco), la Fundación Matamoros, la Policía Nacional y las Fuerzas Militares.

3

SER RESILIENTES Y ADAPTARNOS PARA LOGRAR LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA

Desarrollamos acciones de contingencia con nuestros grupos de interés, de cara a su recuperación social, emocional y económica.

Gestión con proveedores

- › Generamos procesos de concertación con los proveedores, buscando la mínima afectación para ellos, en el contexto de la reducción de ingresos que vivimos. Adicionamos a las condiciones de compra aspectos asociados al cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

Gestión con los clientes

- › Desarrollamos acciones que **estabilizaron la oferta y la demanda**, facilitando la vida de los compradores y de los clientes.
- › Incluimos **extracontenido en nuestros empaques**.
- › Enfocamos la comunicación en generar una conexión emocional de **apoyo y solidaridad con el país**.
- › **Mantuvimos los patrocinios deportivos** a pesar de no alcanzar un retorno sobre la inversión, por concepto de exposición de marca, al haber sido cancelados los eventos asociados a la actividad deportiva.
- › **Lanzamos campañas relevantes**. En alianza con Fenalco y otras compañías del sector de bebidas y alimentos, promovimos la campaña Mi Tienda Abierta, Mi Tienda Segura, una iniciativa que invitó a la reactivación del canal tradicional. Según Fenaltiendas, contribuyó a la **reapertura del 42,3% de las tiendas cerradas** durante los primeros cinco meses de la pandemia.
- › Aceleramos la **creación de canales virtuales**. Lanzamos ventas por WhatsApp, un **e-commerce web** y una aplicación de ventas para teléfonos inteligentes. Además, marcas como Hatsu activaron plataformas de ventas en línea.
- › Fortalecimos la **integración con pla-**

taformas digitales agregadoras como Rappi, Merqueo.com y Cornershop.com, entre otras, que nos permite tener vigencia en pedidos a domicilio.

- › **Cambiamos los dispositivos móviles de la fuerza de ventas** para facilitar la relación con los clientes y la ejecución de actividades de venta en campo.
- › Manejamos **devoluciones de inventario** de producto por parte de los clientes, asegurando la recepción y la disposición final del producto.
- › Compensamos, sin ningún valor para nuestros clientes, más de **500.000 cajas de productos vencidos** por falta de rotación a causa del confinamiento.
- › Entregamos a clientes cerca de **dos millones de cajas de productos** sin costo, destinadas al llenado de las neveras de los clientes para el momento de la reapertura de los negocios.
- › Creamos una **línea especial de crédito** provisional, sin codeudor ni intereses, por un valor cercano a **\$35.000 millones**, la cual les dio liquidez a **15.000 tenderos** y alivió el pago de 84.000 facturas.
- › Creamos alivios, **extensiones y congelación de plazos de pago** en compromisos de cartera por un valor cercano a **\$2.500 millones**.