





CALLE
54A
#4-13

ESTÁ
EN SU
PATRIA
BTENÉ TIDO
← HUERTA
→ TERRAZA
↑ COMEDOR
Y COCINA
BARRIO DE ATENCIÓN
(LUNES A SABADO)
12:00 / 11:00 PM

La pandemia del COVID-19 se ha convertido en la mayor crisis que hemos enfrentado como industria gastronómica. Hemos decidido asumir esta situación con responsabilidad y transparencia. Esta es una guía que evidencia cómo estamos tratando de salir de esta crisis con nuestra visión y filosofía intactas y cómo esperamos poder seguir operando por muchos años más.

Cada día presenta nuevos desafíos, estamos haciendo un esfuerzo para seguir manteniendo nuestro espíritu, siendo positivos y proactivos con nuestro proceder. Nos preocupamos cada minuto por el bienestar de nuestra comunidad, somos conscientes de que nuestras decisiones pueden poner en riesgo a nuestro equipo y a nuestros comensales. Por este motivo estamos tomando todas las medidas necesarias para garantizar su seguridad y seguiremos implementando las normativas que imponga el gobierno nacional.

Seguir con nuestra labor es un paso más para continuar luchando por este proyecto que nos ha traído tanta satisfacción y alegría. Cada día que logremos seguir operando, es un día más de apoyo a nuestro equipo y a sus familias, a nuestros proveedores y a sus comunidades que se encuentran por todo el país y, por supuesto, a nuestros clientes que nos han apoyado a lo largo de estos 9 años, y sin los cuales nada hubiera sido posible.

Esperamos vernos después de que esto pase y seguir brindándoles la mejor experiencia que podamos con todo el corazón.

#1 Diversidad

Estamos orgullosos de quiénes somos y de dónde venimos. Nos inspiramos en la diversidad geográfica, humana y social y por supuesto en la diversidad de productos que nuestro país ofrece.

#2 Calidad

Es nuestro objetivo usar los productos más frescos y de mejor calidad y promover su uso con consistencia y pasión.

#3 Transparencia

Demostremos nuestras intenciones de forma clara y sin restricciones. Queremos liderar con ejemplo y compromiso.

#4 Comunicación

Es la herramienta fundamental para un buen trabajo en equipo, el pilar de nuestro servicio y atención al cliente.

#5 Relaciones

Nuestra familia Salvo Patria es lo más importante y por esto nos preocupamos por los nuestros. Estamos empeñados en ser una comunidad que apoye a nuestro equipo y extender este sentimiento a nuestros productores y clientes.

#6 Conocimiento

Somos un canal de conocimiento libre y abierto para todas las personas que son parte de nuestra comunidad. Creemos que el conocimiento es una herramienta poderosa de empoderamiento y superación.

La Higiene

Es la práctica más importante y obvia en este momento para cualquier operación:

- Lavarse las manos cada 30 minutos.
Ver anexo “CONTROL DE LAVADO FRECUENTE DE MANOS”.
- Gel y paños antibacteriales disponibles en todo lugar.
- Máscaras protectoras disponibles y obligatorias para todo el personal.
- Limpieza y desinfección de todas las superficies compartidas cada 30 minutos.
- Limpieza y desinfección profunda de las instalaciones con una empresa especializada cada 10 días.
- Todo contacto físico está prohibido.

Hoy más que nunca, nuestros clientes están más sensibles a la higiene personal. Por eso, cualquier cosa que se vea desordenada y sucia les dará una mala impresión de nuestra operación. Todos los uniformes y superficies deberán estar siempre limpias. Las uñas, el pelo y en general la presentación personal de nuestro equipo debe ser impecable.

→ Es mejor estar preparado para lo peor, debemos estar informados de cuáles son los centros de salud más cercanos y cuáles son los puntos de testeo y tratamiento disponibles en nuestra área.

→ Cada miembro de nuestro equipo deberá estar pendiente de sus compañeros para asistirlos en caso de una emergencia.

→ Por la naturaleza de nuestra industria, que requiere de trabajo presencial, existe riesgo de estar expuestos al contagio. Debemos asegurarnos de que nuestro equipo esté informado de dichos riesgos. Por esta razón, a cada miembro le dimos la opción de regresar a sus actividades o de tomarse su tiempo en aislamiento sin riesgo de perder su empleo.

→ Es necesario advertir al equipo de no desplazarse y viajar fuera de la ciudad. Todo nuestro equipo fue informado de que en el caso de viaje, la cuarentena es obligatoria por 15 días antes de regresar a sus labores.

→ Se está tomando la temperatura de nuestro equipo a diario con termómetros infrarrojos, sin contacto y de manera obligatoria. Cualquier miembro del equipo con fiebre o algún otro síntoma de COVID-19 es enviado a su casa. Ver anexo de “CONTROL DE INGRESOS DE PERSONAL Y/O VISITANTES”.

→ Estas medidas se extienden a cualquier persona que entre en nuestras instalaciones. Todos los pedidos de proveedores se toman afuera del restaurante. Si es necesario que alguna persona externa a nuestro personal entre, se le hará firmar una declaración de buena salud.

Ver anexo “DECLARACIÓN DE BUENA SALUD”.

→ Creamos una “DECLARACIÓN DE BUENA SALUD” que todos nuestros comensales deberán firmar antes de entrar al restaurante. Hemos generado un formato web que nuestros comensales pueden completar antes de llegar a nuestras instalaciones, o en sus dispositivos móviles. Es necesario asegurarse de tener toda la información de contacto de cada persona para poder contactarlos en caso de ser necesario. (por ejemplo, si hay un caso de COVID-19 confirmado dentro del restaurante).

→ Nuestro equipo de servicio tiene la obligación de informar a nuestros comensales por qué es necesario que tomemos sus datos personales. “estas medidas son necesarias para mantener segura y sana a nuestra comunidad en este momento de gran riesgo de transmisión del virus”.

→ Si algún cliente se rehúsa a completar nuestra declaración, estamos dispuestos a no permitirle el ingreso al restaurante. Haremos todo lo necesario para proteger a nuestro equipo y a nuestros comensales. Así no esté en nuestra naturaleza decir que no, debemos enfrentar el momento difícil en el que estamos viviendo con responsabilidad.

→ Después de llenar la declaración, se tomará la temperatura de el cliente. Cualquier persona con 37.5 grados o más no podrá ingresar al restaurante y se le recomendará que busque asesoría médica.

→ Estaremos pensando en cualquier escenario en el que podamos dar instrucción y capacitación a nuestro personal de cómo solucionarlo. Por ejemplo, si alguna persona que ya entró empieza a toser o a presentar síntomas de COVID-19.

En estos momentos es muy importante la comunicación con otros restaurantes, especialmente vecinos. Es nuestra responsabilidad informar a otros colegas de cualquier cliente que no esté dispuesto a colaborar o que presente síntomas de contagio para que puedan tomar las medidas necesarias y proteger a sus equipos y clientes.

Dentro del restaurante

→ Le estaremos dando a nuestros clientes más espacio para distanciarse de otros comensales. Estamos cambiando el plan de mesas para permitir más espacio entre estas. Creemos que el distanciamiento físico será parte de la normalidad de nuestra industria en un futuro cercano.

→ Ofreceremos una opción higiénica a nuestros clientes para almacenar sus mascarillas durante el tiempo que estén comiendo. Usaremos una bolsa de papel que se pueda sellar.

→ Siempre habrá gel o toallas antibacteriales disponibles para todos los clientes, idealmente uno por mesa.

La organización de nuestro equipo

→ Trataremos de identificar qué miembros de nuestro equipo están más cerca del restaurante o quiénes tienen medios de transporte que les permitan reducir sus desplazamientos. De igual forma, evaluaremos la importancia de su presencia en el restaurante y las actividades que se puedan realizar por un medio virtual (reuniones contables, seguimiento con proveedores, etc.).

→ Estaremos considerando cómo distribuir los horarios de nuestro equipo para maximizar el control y el seguimiento en caso de que alguien se enferme. Por ejemplo, dividir nuestro equipo en dos, de modo que un grupo no tenga que interactuar con el otro durante su estadía en el restaurante.

→ Trataremos de identificar qué miembros de nuestro equipo tienen contacto por fuera del restaurante (parejas o personas que vivan juntas) para que estén en el mismo grupo de trabajo.



Domicilios y comida para llevar

11

- Todos los domicilios están siendo efectuados por miembros de nuestro equipo, los cuales están tomando todas las medidas necesarias para minimizar cualquier riesgo de contagio.
- Todos los productos para domicilio y para llevar han sido seleccionados bajo parámetros que garantizan su calidad al momento de la entrega.
- Hemos puesto en marcha métodos de pago virtuales con el propósito de minimizar el contacto con nuestros clientes.
- Hemos adaptado un mercado en nuestro restaurante para mantener vivas nuestras cadenas de productores y así poder seguir apoyando su labor. Invitamos a nuestros clientes a acercarse y conocerlo.

Menús y manejo de costos

Estamos adaptándonos e estos tiempos de incertidumbre siguiendo nuestro instinto y experiencia. Por esto estamos modificando nuestro menú y algunas prácticas de manejo:

- Empezaremos con un menú reducido, el cual estará enfocado en reducir desperdicio y en la eficiencia en los costos de los alimentos.
- Reduciremos considerablemente el uso de algunas proteínas y otros productos que no son sostenibles social y ambientalmente.
- Seguiremos trabajando con nuestros proveedores para garantizar la calidad y la frescura de nuestros ingredientes.
- Mantendremos nuestros niveles de inventarios al mínimo posible para evitar pérdidas de materia prima.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Debemos ser conscientes de nuestro flujo de caja y de cómo, en estos momentos, es el factor determinante de nuestro negocio.
- Análisis de nuestro flujo de caja de manera diaria, semanal y mensual.
- Solo se mantendrán gastos esenciales.
- Tendremos que ser ágiles financieramente para soportar las subidas y bajadas que se avecinen.
- Se congelarán todas las contrataciones y negociaciones que no sean esenciales.

MANEJO DE COSTOS

- Todos los costos se analizarán y evaluarán de una manera exhaustiva y solo serán autorizados por el equipo directivo.

MANEJO DE GASTOS

- Tendremos conversaciones honestas con nuestro equipo para discutir dónde podemos hacer ajustes de sueldos o re negociación de contratos para ayudar a la supervivencia del negocio.
- También se discutirá abiertamente con proveedores, arrendatario y otros agentes externos sobre la posibilidad de efectuar descuentos o plazos de pago.

La Comunicación.

Debemos garantizar que nuestra comunicación en todas nuestras plataformas es consistente y eficiente. Debemos estar preparados para el peor de los casos (un contagio de un cliente o un miembro del equipo) y así poder ser transparentes con nuestra comunicación.

Relación con los clientes.

En estos momentos de incertidumbre, nuestros clientes pueden estar sintiendo miedo, estrés o frustración que a menudo se puede manifestar con rabia hacia nosotros y nuestro equipo, por esto debemos mantenernos calmados y empáticos con nuestra respuesta.

→ Es posible que no podamos compartir los datos de nuestros clientes a otros clientes si se presenta un caso positivo de COVID-19. Solo compartiremos este tipo de información bajo las pautas que nos den las autoridades competentes.

→ En caso de que se nos informe que un comensal que estuvo en nuestro restaurante dio positivo, además de la información pública que compartiremos, se llamará individualmente a cada comensal que estuvo en el restaurante el mismo día y hora.

→ Nos aseguraremos de tener miembros de nuestro equipo disponibles a contestar nuestros teléfonos y correos electrónicos en todo momento para aclarar cualquier duda.

→ Es importante aclarar que como restaurante no podemos dar ningún concepto médico, por esta razón direccionaremos todos los casos a los canales abiertos por el gobierno distrital y nacional.

- Prepararemos plantillas para comunicar en varios escenarios que se puedan adaptar rápidamente y que se puedan usar en varias plataformas.
- Si nos encontramos en la situación de tener a alguien con COVID-19 en nuestras instalaciones, trataremos de ser lo más comunicativos posible con el público en general. En estos casos, es preferible sobre comunicar y no que parezca que se está ocultando información.
- Si hay malos comentarios en cualquiera de nuestras plataformas no borraremos nada. En momentos como estos cualquier tipo de censura puede ser ofensiva. Si algún caso es verídico se hará seguimiento en privado; en caso de que no, solo se ignorará.
- Nuestra estrategia en medios estará enfocada en las buenas noticias, en ser optimistas y positivos. Siempre estaremos dispuestos a responder a los medios o a cualquier medio informativo que lo requiera.
- Seremos muy sensibles con la información que se comparta para no ofender o parecer fuera de contexto. Todo contenido deberá ser revisado y aprobado.

Plantillas para comunicación externa.

15

En el caso de que un cliente tenga COVID-19:

“En momentos difíciles como los que estamos viviendo, creemos que ser completamente transparentes con nuestra comunidad es la única manera de salir adelante y se nos ha informado que un cliente que visitó nuestro restaurante ha dado positivo al test de COVID-19. Nuestro equipo se está comunicando en estos momentos con todas las personas que visitaron el restaurante en los últimos (X) días para informarles que también han podido estar expuestos.

Con toda la prudencia, Salvo Patria se mantendrá cerrado hasta nueva orden y está siendo desinfectado industrialmente mientras nuestro equipo se mantiene en cuarentena voluntaria. Nos disculpamos con todas las personas que puedan tener reservaciones en los siguientes días por las molestias causadas y estaremos dispuestos a darle la bienvenida a todos nuestros clientes una vez sintamos que es seguro regresar.”

Plantillas para comunicación externa.

En caso de que un miembro del equipo tenga COVID-19:

“Nos sentimos devastados de informarles que un miembro de nuestro equipo ha dado positivo al virus COVID-19. En estos momentos no sabemos cuándo esta persona se pudo haber infectado. Nuestro equipo se está comunicando con todas las personas que estuvieron en nuestro restaurante en los últimos 14 días para informarles que pudieron haber estado en contacto con este (mesero/cocinero). El restaurante se mantendrá cerrado de forma indefinida mientras se realiza una desinfección profunda y todo nuestro equipo estará en cuarentena mientras les podamos hacer el test. Por el momento ningún otro miembro del equipo presenta síntomas del virus pero en caso de tener mas información la compartiremos inmediatamente por este medio. Por el momento, si tiene alguna pregunta por favor comunicarse con nosotros a través del correo electrónico xxxxxxxxx. Haremos lo posible para responderle con rapidez. Nuestro corazón está con nuestro compañero que se está recuperando. Le deseamos una pronta recuperación a cualquier persona que haya sido afectada por este virus y esperamos poder compartir momentos más alegres en un futuro no muy lejano.”

En estos momentos de crisis es más importante que nunca mantener los canales de comunicación abiertos con nuestro equipo de una manera transparente. Con tanta incertidumbre, compartir información es clave para mantener la calma. Cuando sea posible, es preferible compartir información internamente antes de informar al público en general.

→ Debemos hacer todo lo posible para que nuestro equipo entienda que no hay nada de que avergonzarse con respecto al COVID-19 y que nunca serán penalizados en cualquier manera por comunicarse con el restaurante.

“En estos momentos no podemos ser más enfáticos en la necesidad de que nos mantengan informados sobre todo lo que pueda estar pasando en sus vidas personales relacionado con el virus COVID-19.

Si alguien en su edificio o casa es positivo –por favor informarnos–, si alguien con quien viven estuvo expuesto en su lugar de trabajo –por favor informarnos–, si su pareja o familiar cercano presenta síntomas –por favor informarnos–.

Nunca habrá repercusiones contra ningún miembro del equipo por comunicarse con nosotros. No debe haber ningún estigma en lo relacionado con el virus. Mantendremos la confidencialidad en lo posible pero debemos poder ayudarlo a usted y al resto del equipo de la manera más pronta y adecuada posible.”

→ Hemos hecho todo los esfuerzos posibles para mantener a nuestro equipo en nuestra nómina por todo el tiempo que llevamos de la crisis, pero no podemos garantizar que otras dificultades pueda traer el futuro. Por esta razón hemos sido muy directos con nuestro equipo, recordándoles que es importante que sean responsables y manejen bien sus finanzas personales y que busquen la forma de negociar sus gastos como arrendamientos y préstamos.

→ Debemos mantener informado a nuestro equipo sobre la necesidad de mantener la higiene y los protocolos de salud en el estándar más alto. Por medio de avisos en el restaurante, y de manera verbal, se les recordará diariamente estar al tanto de estos.

→ Estamos haciendo lo posible dentro de nuestras capacidades para mantener la moral en alto. A través de gestos y actividades que nos desconecten de la labor diaria por algunos momentos.

¿Qué sigue para nosotros?

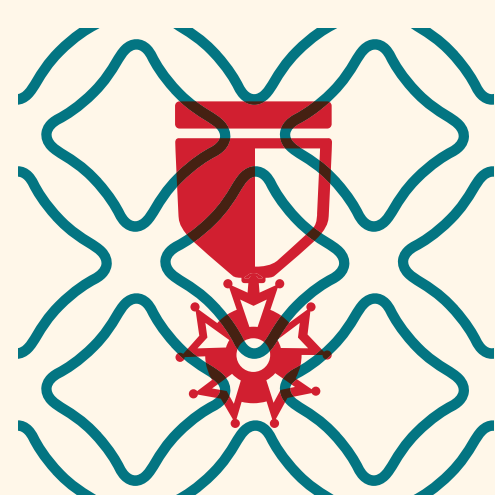
19

Es muy importante para nosotros mantenernos optimistas, pero también realistas con el futuro de nuestro negocio y de la industria gastronómica.

La adaptación y la flexibilidad siempre han sido parte fundamental de nuestro concepto y filosofía. Estos conceptos nos han permitido tomar decisiones que nos ayudarán a seguir manteniéndonos vigentes en este momento de incertidumbre y dolor. Esperamos mantener intactos nuestros valores y nuestra filosofía para poder encontrarnos al otro lado de esta pandemia con todas las personas que han hecho parte de nuestra comunidad.

Esperamos crecer y aprender de este momento tan particular y seguir contando con el apoyo de todos ustedes.

Les deseamos buena salud y en caso de necesitar cualquier cosa no duden en comunicarse con nosotros.



Fin.