

Medidas específicas de Telefónica Movistar Colombia ante el COVID-19

Las medidas adoptadas por Telefónica Movistar Colombia frente a los 4 ejes de acción en respuesta a la crisis han sido hasta el momento:

GARANTIZAR LAS COMUNICACIONES

- Desde el 13 de marzo activamos nuestro Plan de Contingencia de Compañía para priorizar la atención de fallas e incidencias que puedan afectar la disponibilidad de los servicios.
- La CRC expidió la resolución 5941 que suspende provisionalmente algunas cargas regulatorias en materia de protección de usuarios y calidad del servicio. Seguimos insistiendo gremialmente en que se flexibilicen algunas cargas adicionales regulatorias que no son esenciales para la prestación de los servicios.
- Enviamos solicitud a las autoridades locales y nacionales para que nuestras cuadrillas puedan desplazarse incluso al decretarse cuarentena nacional garantizar la prestación de nuestro servicio. En el decreto 420 de la Presidencia de la República se reconoce que se exceptúa la restricción el personal de operación, mantenimiento e instalación de servicios de telecomunicaciones y personal de call centers.

TELETRABAJO

- Fuimos pioneros en aplicar el protocolo de aislamiento, y durante los meses de marzo y abril tuvimos el 95% de nuestros colaboradores en trabajo remoto. Actualmente contamos con el 62% de los colaboradores directos de Movistar Colombia trabajando desde sus casas y el 38% restante se encuentra prestando servicios esenciales o comerciales.
- Hemos brindado VPN y mayor capacidad de datos móviles, además de sensibilizarlos constantemente sobre la desconexión digital y el respeto por los horarios laborales propios y ajenos. Así mismo, pusimos a disposición de nuestros colaboradores la app 1DOC3. Entre tanto, respecto a los equipos que sí deben asistir, hemos dispuesto mallas de turnos.
- Aceleramos el proceso de teletrabajo de los call center para brindar protección a las personas que trabajan con nuestros aliados. En la primera semana logramos que el 81% de nuestro Contact Center trabajara en remoto garantizando la conectividad acceso a un equipo y VPN para acceso exclusivo a los aplicativos a 519 asesores.
- Diseñamos un protocolo de atención para que los equipos técnicos pudieran seguir operado y prestando los servicios de instalación y mantenimiento. Incluyendo: toma de temperatura de todo el personal al inicio de la jornada laboral; guía de atención en casa de cliente; desinfección de la zona de trabajo una vez finalizado el proceso y todo vehículo en terreno debe contar con agua y jabón para que el personal pueda garantizar el lavado de manos cada 3 horas. Hemos desplazado cuadrillas entre departamentos para cubrir pico de trabajo.

- Cerramos desde el 21 de marzo el 100% de tiendas físicas, y logramos tener +450 asesores teletrabajando. Migramos a atención remota el 90% de los asesores de televentas. A partir del lunes 4 de mayo, iniciamos reapertura de algunos Centros de Experiencia con medidas estrictas: toma de temperatura corporal de cada cliente antes de su ingreso al Centro de Experiencia, aseguramiento del ingreso de clientes con tapabocas y uso del gel antibacterial, distancia de 1,5 metros entre clientes y asesores, y barreras físicas transparentes entre ellos.
- Hemos realizado comunicaciones internas permanentes y didácticas dirigidas a los colaboradores sobre las recomendaciones y precauciones que se deben tener en el contexto actual, además de tips sobre cómo hacer trabajo a distancia de la manera más adecuada y apropiada.
- Contamos con un sitio que centraliza todas acciones que hemos implementado como Compañía ante la emergencia. La invitación es mantenerse informados(as) sobre el avance de esta situación y tener en cuenta las recomendaciones otorgadas por los organismos de control, a través de nuestros canales internos de comunicación.

HACIA NUESTROS ALIADOS

- Les hemos compartido información relevante sobre la prevención del COVID-19 y los protocolos de atención a nuestros clientes.

Servicio Técnico

- Se socializó con los Aliados los Protocolos de Gestión Operativa Telefónica de visita a casa de clientes y para personal en terreno que incluye: (i) toma de temperatura de todo el personal, todos los días, al inicio de la jornada laboral; (ii) guía de atención en casa de cliente en el que se debe usar tapabocas y no saludar ni despedirse de mano; (iii) desinfectar la zona de trabajo una vez finalizado el proceso de instalación o mantenimiento (iv) todo vehículo en terreno debe contar con agua y jabón para que el personal pueda garantizar el lavado de manos cada 3 horas.
- Se realizan reuniones y seguimiento diario con las empresas contratistas para validar el cumplimiento del protocolo.
- Antes de las visitas a los clientes, se les enviará un SMS. Aplica para ALTAS – TRASLADOS – Mantenimiento. El mensaje les llegará 20 minutos antes de la visita.
 - “Movistar te Informa que la próxima visita que se realizará por parte de los técnicos cumple con el respectivo protocolo de prevención del Coronavirus”

Call Centers

Actualmente se están trabajando en estas dos estrategias con los Aliados de Call Center:

- **Estrategia Básica de Conectividad:**
 - El único requisito es que las personas cuenten con un teléfono móvil.

- Se entregará a los Aliados líneas de dotación con minutos para realizar la gestión de llamadas
- Se enviarán bases encriptadas por correo con la información básica de los clientes
- Los temas de calidad serán validados en la fase de legalización
- **Estrategia Conectividad Total:**
 - Aplica para el 45% de la operación que cuenta con conexión superior a 5 megas, pc y espacio de trabajo en casa.
 - Se otorgarán VPN con acceso exclusivamente a los aplicativos que requieren para la gestión.
 - Hoy contamos con 500 posiciones de manera remota.

HACIA NUESTROS CLIENTES

- Oferta a los usuarios de Fibra Óptica y Convergente de más capacidad de navegación por dos meses y sin costo:
 - Los clientes de Fibra recibirán una actualización de la siguiente manera: planes de 50 Megas ahora contarán con 80 Megas, los de 100 Megas pasarán a 200 Megas y los de 200 Megas tendrán 300 Megas. Esta medida beneficiará de inmediato a 220.000 clientes localizados en 31 ciudades del país, que recibirán de manera paulatina el incremento de la velocidad en sus planes.
 - Nuestros clientes convergentes -que cuentan con servicios de Fibra Movistar o Internet Fijo (cobre) más Movistar Pospago, registradas bajo una sola cédula- recibirán a lo largo de esta semana 5 GB más en sus planes móviles, por dos meses sin costo adicional.
 - Ofrecemos canales gratis, entre ellos el pack HBO en fechas puntuales y 75 canales DTH gratis.
 - Otorgamos megas adicionales a quienes recarguen a través de la APP o de la Web. Los clientes pueden pasar saldo, hasta 5 veces al día sin costo. Y para quienes compren o reactiven el servicio prepago se les entregará el doble de megas full navegación. A quienes no pueden recargar se les entregan 200 SMS a todo operador.
 - Mínimo vital de Internet: a quienes no alcanzan a pagar su plan Pospago, les otorgamos 30 días adicionales para realizar el pago y durante ese periodo recibirán 512 MB. Y si luego de estos 30 días aún no pueden pagar su plan, recibirán 200 SMS a todo operador, además de contar con 20 URL con navegación gratuita e ilimitada definidas por el Gobierno.
 - 34 canales en vivo sin costo adicional en Movistar Play (hasta el 17 de abril) para todos nuestros clientes de Prepago, pospago y fijos. Además, estrenamos la serie Ruido Capital para brindarle el mejor entretenimiento a nuestros clientes.
- Ofrecemos con Microsoft a nuestros clientes de Movistar Empresas uso gratuito de la aplicación Teams por 3 meses sin generar cobros adicionales, con navegación en la aplicación dentro de sus planes sin consumo de datos una vez agoten la capacidad contratada.
- Ofrecemos a clientes nuevos del segmento Emprendedores el primer mes gratuito.

- Campaña en redes invita a todos los clientes realizar sus gestiones del servicio a través de la app Mi Movistar, a través del WhatsApp oficial de Movistar 3152333333, de la línea fija nacional 018000 930 930 y de la página web www.movistar.co
- Adoptamos la medida de no cobro de IVA para clientes móviles con rentas básicas menores a 2 UVT, y no cobro de intereses de mora; aplazamos la fecha de suspensión de 4 a 10 días; implementamos el producto “mínimo vital” para mantener servicio y creamos alivios económicos de down grade de planes y descuentos según valor del cliente; ampliamos las fechas de pago para clientes B2B; e implementamos plan de financiación a 6 o 12 cuotas sin intereses.
- El 16 de Junio lanzamos los planes ilimitados de datos móviles que se ofrecen sin restricciones para beneficio de los colombianos, como parte del compromiso de la compañía con la masificación de la conectividad móvil en el país en un momento en el cual la tecnología tiene gran relevancia para las familias y las empresas. Se aplica a planes pospago desde \$63.898 (€ 15)
- Reforzamos el plan de comunicaciones para promover el uso y pago en canales digitales, además de envío de factura de forma digital a correo de clientes.

HACIA LAS INSTITUCIONES

- Desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se ha solicitado un plan de contingencia técnico a proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que implique lo siguiente:
 - Presentar al Ministerio TIC los planes de contingencia, los protocolos de escalamiento, la estrategia de congelamiento de redes de acceso a Internet (ISP, NAP, etc.), y los planes especiales de manejo de tráfico ante el cambio de zonas de alto incremento de tráfico (viviendas más que oficinas).
 - Informar los datos de contacto de los delegados técnicos que deben atender los requerimientos que se realicen desde el Ministerio de TIC para reportar el estado de las redes y atender las posibles fallas que se pudieran presentar ante esta emergencia, con una disponibilidad de 7 X 24.
 - Activación de la mesa de control de comunicaciones que hemos establecido para estos eventos a través del chat de WhatsApp que ahora llamaremos Mesa.telcos.COVID19 y su respaldo a través de mensajes de texto en caso de alguna falla sobre la red de datos de los operadores.
- En colaboración con las autoridades nacionales y locales hemos implementado el #192, con mensajes informativos a todos los usuarios, zero rating en la navegación de la aplicación CoronApp, del Instituto Nacional de Salud.
- Estamos brindando recomendaciones a través de nuestras redes sociales y SMS para que los ciudadanos se protejan.

- Teniendo en cuenta la hiperconexión por causa del trabajo y estudio en casa, iniciamos la comunicación a través de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, Asomóvil y redes propias de recomendaciones de uso responsable de las redes.
- Iniciamos campaña de bienestar digital en redes propias para evitar la propagación de virus con tips como “¿Cómo desinfectar los dispositivos?” y sobre pantallas seguras para niños, niñas y adolescentes, así como recomendaciones de ciberseguridad.
- La aplicación 1DOC3 -startup apoyada por WAYRA- ya cuenta con la disponibilidad para que los usuarios(as) pospago uedan evaluar sus síntomas y consultar con un médico en tiempo real y sin salir de casa. En la misma línea, con WAYRA estamos revisando la posibilidad de tener más aplicaciones médicas gratuitas para promover el autodiagnóstico.
- Movistar, en conjunto con La Asociación para el Progreso de la Dirección, adelantó en marzo un foro virtual sobre Ciberseguridad en tiempos del Coronavirus. Diego Espitía, Chief Security Ambassador de Eleven Paths y Eduardo Parra, gerente de Soluciones de seguridad y cloud compartirán con los participantes información sobre cuáles son las mayores vulneraciones que están teniendo las empresas y en general los ciudadanos en el actual contexto. Así mismo, tendremos un panel con expertos que hablarán sobre la importancia de que las Compañías tomen medidas de precaución para garantizar la continuidad del negocio, así como sensibilizar sobre la importancia de este riesgo a los colaboradores en esta época en la que éstos se encuentran trabajando con información de la empresa desde la red de sus casas.

Lanzamiento 5G

- El pasado 11 de Mayo Telefónica Movistar Colombia presentó un piloto de 5G que funcionará en la Secretaría de Salud de Bogotá para prevenir la propagación del nuevo coronavirus.
 - En una alianza tecnológica con Huawei, la compañía desplegó el primer nodo 5G de Colombia, que apoyará las labores de monitoreo del virus en esa entidad.
 - Consiste en una cámara térmica que puede medir la temperatura de cada persona que ingresa a la secretaría. Está conectada a un módem que brinda la cobertura de 5G y este, a su vez, está conectado a un servidor que tendrá el historial de todo lo que suceda a la entrada del edificio.

Cámara térmica Corferias

Movistar Empresas instaló en el Centro Hospitalario Temporal en Corferias, durante 15 días de prueba, una solución tecnológica que permite la detección de la temperatura corporal. Este sistema desarrollado por Dahua Technology, puede medir de manera simultánea y con alta precisión en tiempo real, la temperatura de grupos hasta de 15 personas, guardando una distancia de seguridad, identificando posibles perfiles de riesgo y salvaguardando la salud pública en todo tipo de lugares.

Conectividad con la Universidad Industrial de Santander

- Telefónica Movistar brindará sus servicios de conectividad a integrantes de la comunidad estudiantil de la UIS para garantizar la atención del semestre académico desde casa.

- Serán en total 1.500 líneas móviles, que incluyen planes de datos (con voz y mensajes de texto) por 4 meses, serán entregadas a estudiantes universitarios.
- Una vez sea consumida la capacidad de navegación, los estudiantes seguirán teniendo acceso a redes sociales como WhatsApp (mensajería), Facebook, Twitter y Line, a correo universitario corporativo sobre plataformas Outlook 365, Gmail, Yahoo Mail y Zimbra, acceso ilimitado a Microsoft Teams durante cuatro meses, así como a las aulas virtuales para clases y reuniones, esenciales para la educación en línea.

Acciones desde el eje de innovación

- Lanzamos desde Wayra el reto ‘Te estamos buscando’, con el que convocamos a empresas que puedan resolver temas asociados a la pandemia de COVID-19 para encontrar oportunidades de trabajo conjunto con Movistar Empresas. Firmamos el Manifiesto Ecosistema Emprendedor LATAM, buscando que el ecosistema emprendedor sea una sola fuerza en LATAM que impulsa crecimiento empresarial.
- Participamos como mentores y aliados en la primera edición Hackatón ‘#SinDesperdicios’ de la Secretaría de Desarrollo Económico que buscaba desde los 4 eslabones de producción de alimentos, disminuir los desperdicios y optimizar los procesos productivos.
- Fuimos mentores y aliados del challenge LATAM ‘Cada día cuenta’ organizado por Socialab en colaboración con el BID que con convocatoria abierta en Latinoamérica consolida proyectos de impacto para mitigar los impactos del COVID.
- Participamos en el mapeo ‘Zoom al ecosistema’ del ecosistema de emprendimiento e innovación del país que busca tener presente los actores que eventualmente pueden contribuir en la mitigación del COVID-19.
- Convocamos internamente a nuestra fuerza laboral a participar en la Hackatón interna ‘Es tiempo de sumar’, con 3 proyectos seleccionados como los de mayor impacto y factibilidad de cara a la mitigación del impacto en 4 frentes: salud y seguridad en el trabajo, atención a clientes, servicio técnico y Sostenibilidad.
- Fuimos parte de la iniciativa ‘Reto COVID-19’ del BID postulando los proyectos tecnológicos que fueron resultado de la hackatón interna. Esta convocatoria buscaba proyectos que contribuyan a contener los efectos del COVID19 en los países de la Alianza del Pacífico.

FUNDACIÓN TELEFÓNICA MOVISTAR

- Creamos la landing “Te acompañamos en digital”, donde pusimos en valor todos nuestros contenidos y cursos digitales de nuestros ejes estratégicos: educación (cursos virtuales), empleabilidad (videos de emprendimiento), Arte y Cultura (lecturas de interés de la revista Telos) y Voluntariado Digital (actividades de voluntariado digital desde casa) para que las personas puedan disponer de ellos de una forma sencilla e intuitiva. <https://www.fundaciontelefonica.co/te-acompanamos-en-digital/>
- A través de los portales y boletines de entidades aliadas como ExE, MEN, Cámaras de Comercio y Secretarías de Educación de Alcaldías y Gobernaciones, estamos desplegando nuestra oferta formativa digital para amplificar nuestro mensaje.

- Incluimos dentro del portal Colombia Aprende contenido de los programas ProFuturo, Aulas en Paz, Ruta TIC y Ruta de Innovación de Fundación Telefónica Movistar.
- En la Universidad Industrial de Santander hemos dispuesto para los universitarios y profesores acceso a cursos de actualización en las habilidades profesionales que se requieren en el futuro a través de los MOOCs (Massive Open Online Course) de Conecta Empleo son cursos de autoaprendizaje, abiertos y gratuitos, centrados en las profesiones del presente.
- Serie “Yo Emprendo con FTM”: Videos de emprendedores para emprendedores que le aporta a nuestros seguidores conocimientos y consejos prácticos para su actividad: https://www.youtube.com/watch?v=oU3sraFM1Pk&feature=emb_logo
- Movilización de las historias de vida de empoderamiento femenino de beneficiarias de nuestros proyectos en el marco del mes de la mujer: <https://www.youtube.com/watch?v=LYyEo9u5hR4>
https://youtu.be/_hPsgemUePQ
- Lanzamos la plataforma Juegos del bien que busca promover el voluntariado digital desde casa, para despertar la solidaridad de los colaboradores y ayudar por medios virtuales a causas digitales.
- La solidaridad no para, por eso, lanzamos la campaña “¡YO TAMBIÉN SOY VOLUNTARIO Y ESTOY EN CASA!”, creando diversas actividades de voluntariado digital para tanto colaboradores como externos puedan realizarlas desde casa con sus familias y amigos.
<https://voluntarios.telefonica.com/co>
- Convocamos con #YoDono a la donación de recursos por parte de los colaboradores para ayudar a empleados directos y de aliados o proveedores que lo necesiten, así como a sus familias.
 - Donaciones de colaboradores: \$57.229.000
 - Donado en días por colaboradores \$ 99.079.170
 - Donación de aliados (Wayra- empresas) \$1.352.688
 - Mercados entregados Totales: 10.000
 - Apoyamos a Nairo Quintana con la compra de 500 mercados para beneficiar a 7.000 personas por valor de \$15.000.000
- Donaremos aproximadamente 5.000 SIMCards, que tendrán navegación gratuita a nuestros contenidos de educación.
- Lanzamos la aplicación gratuita *Oráculo Matemágico* que combina un juego de cartas con una selección de problemas matemáticos, para que niños y niñas entre 10 y 15 años fortalezcan conocimientos mediante el juego.
- Fundación Telefónica Movistar se encuentra explorando la posibilidad de entregar 2000 kits de bioseguridad y 27 ventiladores que podrían ser distribuidos en Bogotá (14), Cundinamarca (1), Leticia (2), Barranquilla (2), Cartagena (4) , Medellín (1), Buenaventura (1), Quibdó (1) y Tumaco (1).