

**INFORMATIVO MEDIDAS PREVENTIVAS Y PROTOCOLO GENERAL
ATENEA TELECOMUNICACIONES S.A.S
(COVID-19)**

La empresa ATENEA TELECOMUNICACIONES con el propósito de preservar la seguridad de nuestro equipo de trabajo y clientes, debido a la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 ha tomado todas las medidas preventivas y protocolos establecidos de acuerdo a la normatividad y requerimientos locales vigentes.

Contamos con un exigente protocolo de bioseguridad el cual se encuentra avalado por la administradora de riesgos laborales (ARL) y la secretaria de salud municipal para el desarrollo de nuestras actividades y modo operativo.

Con la intención de evitar al máximo el contacto entre el personal de la empresa y reducir al mínimo el número de personas laborando en la oficina principal, algunas áreas administrativas han adoptado la medida de teletrabajo continuando responsablemente con sus actividades y tomando las respectivas medidas de bioseguridad.

Para quienes desempeñan sus labores de forma presencial se han implementado medidas y protocolos de estricto cumplimiento desde el momento de su ingreso a la empresa y desarrollo de cada una de sus actividades tales como:

- Uso obligatorio y en forma correcta de tapabocas.
- Lavado de manos de forma periódica en zona de desinfección ubicada en parte externa de la oficina.
- Toma de temperatura dos veces al día de la cual se guarda historial por escrito y constancia de registro por video vigilancia y fotográfico.
- Desinfección de zapatos al dirigirse al interior de la oficina.
- Limpieza de su puesto de trabajo y demás elementos de uso diario.
- Distanciamiento mínimo de 2 metros entre cada puesto de trabajo.
- Se prohíbe el ingreso de alimentos y consumo de los mismos dentro de las instalaciones de la compañía.
- Cada tres horas se realizan desinfección de manos y puesto de trabajo.
- En puntos estratégicos de la compañía se dispuso de áreas de hidratación para los funcionarios.
- Se hizo entrega a cada funcionario elementos de protección personal, elementos de desinfección y elementos de trabajo de uso personal para evitar que estos sean compartidos.

La desinfección y limpieza del establecimiento, áreas comunes y zonas externas de la oficina se realiza todos los días en los horarios no laborales antes del ingreso de los trabajadores y luego de su salida. El personal encargado de dicho proceso cuenta con todos los elementos de limpieza y protección personal idóneos para realizar su labor adecuadamente.

Pensando en la seguridad de nuestros clientes hemos dispuesto diferentes medios de pago no presenciales que les permite cancelar oportunamente sus obligaciones.

A través de medios virtuales como el pago en línea en nuestra página web <https://www.ateneatelecomunicaciones.com>, transferencia electrónica a las cuentas bancarias **Bancolombia cuenta corriente:** 322 12 78 16 03, **Bancolombia cuenta de ahorros:** 322 77 22 29 99, **caja social Cuenta Corriente:** 21 003 894 117 o desde cualquier punto **Efecty** del país, indicando el número de convenio **11 10 01** y el número de cédula del titular del servicio.

Ampliamos nuestra atención telefónica en horario extendido de 6:00 am a 9:00 pm de lunes a sábado. Domingos y festivos de 8:30 a 12:30 y de 2:00 a 5:30 pm. Líneas de atención: Pbx (7)724- 9704 WhatsApp 314 397 4636.

Para mitigar el riesgo de contagio al interior de las instalaciones, los vehículos de uso laboral se han ubicado en parqueaderos externos y de esta manera evitar el ingreso del personal técnico a nuestras instalaciones además exige mantener distancia entre ellos al ingreso y salida de este.

El personal externo se ha dotado con alcohol, gel antibacterial, recipientes con agua, jabón antibacterial, toallas de papel, tapabocas, polainas y en los casos especiales traje de bioseguridad para ser utilizados y cumplir con el protocolo de bioseguridad establecido en el desarrollo de sus labores, así como para uso personal diario.

Cada equipo o cuadrilla de trabajo cuenta con un coordinador o líder de cuadrilla, quien es el único autorizado para ingresar a la empresa una vez a la semana y abastecerse de equipos y materiales necesarios para la realización de sus actividades diarias, esto con el fin de evitar la aglomeración y mínimo contacto. Adicionalmente para un mejor cuidado de nuestro personal técnico se les ha asignado una zona de trabajo cercana a su municipio de residencia y así evitar en lo máximo su desplazamiento.

Al igual que se ha establecido un protocolo de medidas específicas de protección y operación para la instalación de nuevos servicios y visitas técnicas presenciales, el cuál debe ser de conocimiento y aceptación previa por parte del usuario que lo solicite o requiera. Si por algún motivo dichos requisito no se cumple ATENEA TELECOMUNICACIONES se ve obligado a no prestar los servicios anteriormente mencionados.

En caso de presentar fallas en el servicio y no se logre encontrar una solución por nuestro equipo de soporte telefónico o verificando la red externa de la casa, y requerir visita técnica presencial, la empresa ha asignado funcionarios del área para realizar estas labores los cuales están debidamente identificados y capacitados para realizar los cambios y garantizar el normal funcionamiento del servicio. (Anexo 1).

En caso de presentarse casos positivos para COVID-19 en nuestro equipo de trabajo, planta técnica o administrativa:

La empresa ha planificado una reorganización logística, administrativa y tecnológica para que nuestras labores no se vean afectadas y se siga prestando un servicio efectivo, estable y oportuno. Tales como:

- Los operadores telefónicos seguirán laborando normalmente en teletrabajo al igual que lo vienen haciendo y esta medida se mantendrá hasta que su integridad no esté en riesgo.
- En caso que sea solicitado al personal de planta externa (personal técnico) un aislamiento preventivo obligatorio ATENEA TELECOMUNICACIONES cuenta con una empresa aliada la cual está vinculada por un contrato establecido y vigente quien estaría encargada brindar el soporte y así cumplir con la calidad del servicio. Cabe resaltar que de suceder esto, de forma oportuna le será comunicado a los usuarios el cambio o visita de la empresa aliada, por ello es responsabilidad del usuario confirmar dicha información.
- Solo y siempre de que lo antes mencionado se haga realidad con una debida comunicación y en común acuerdo de las partes la prestación de los servicios seguirá siendo responsabilidad de ATENEA TELECOMUNICACIONES.
- Teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad establecidas y adoptadas y en caso de un contagio, el personal técnico trabajara de forma individual, con el fin de evitar contacto con compañeros. Esto quiere decir, que la cuadrilla de soporte e instalación continúan trabajando de manera individual donde se reduciría la cercanía a compañeros de trabajo por completo.
- Se intensificará las medidas de seguimiento remoto evitando desplazamientos e ingresos a las instalaciones y visitas técnicas.

- Se hará mas delimitado las zonas llevando una agenda estricta para poder así lograr un seguimiento exhaustivo.
- Aunque ya tenemos medida para ello como se informaba anteriormente en las medidas adoptadas que solo funcionaria en caso
- Las visitas técnicas presenciales sólo se atenderán cuando sea para soportes fundamentales como la desconexión total del servicio donde sea necesario ingreso a la vivienda y solo será hasta el lugar donde se encuentre ubicado el Router.
- Gracias a la coordinación, manejo de agendas y rutas establecidas al personal técnico es posible precisar el lugar y la fecha de la realización de labores y sitios visitados, para que, dado un caso positivo, sea posible realizar las medidas, acciones y brindar la información pertinente para su seguimiento y control.

ATENEA TELECOMUNICACIONES empresa líder en la región está comprometida con el bienestar y la salud de su talento humano, sus usuarios y la comunidad, es por ello que trabaja cada día de forma responsable en pro de la mitigación del contagio por COVID -19.

Anexo 1

**Visita Técnica Presencial
(Medida preventiva contra el COVID-19)**

Este será solo en caso que la visita sea totalmente necesario y que el servicio no se logre solucionar desde el exterior de la vivienda.

Responsabilidades de atenea telecomunicaciones.

- ✓ Confirmar que el servicio haya revisado de forma externa a la vivienda, con anterioridad.
- ✓ Agendar de manera oportuna al técnico encargado de la visita.
- ✓ Proveer al técnico material y apoyo necesario para el restablecimiento del servicio.

Responsabilidades del técnico.

- ✓ Hacer uso correcto de elementos de protección personal (mascarilla de acrílico mascarara naso bucal o tapabocas, polainas y traje de bioseguridad en los casos requeridos).
- ✓ Desinfección previa al ingreso del domicilio del usuario verificación de temperatura.
- ✓ Confirmar que el cliente cumpla con sus responsabilidades ya acordadas.
- ✓ Mantener el distanciamiento mínimo 2Mts de la persona quien atienda la visita técnica.
- ✓ Verificar y solucionar el servicio e informar novedades.
- ✓ Llegar al sitio de manera oportuna según confirmado con el cliente.

Responsabilidades de cliente:

- ✓ La persona que atenderá el soporte deberá hacer uso de mascará naso bucal o tapabocas.
- ✓ Solamente una persona debe estar en la misma habitación con el técnico y no podar ser una persona mayor a 60 años o menores de edad.
- ✓ La persona no estará a menos de 2Mts del técnico.
- ✓ Dar acceso al técnico siempre y cuando haga uso correcto del equipo de protección personal.

Si alguno de los puntos anteriores no se cumple tanto por parte del técnico o del cliente, se dará 10 minutos de espera. Si pasado este tiempo aún no se cumplen el técnico no ingresará al sitio.

En calidad de usuario y con total claridad de lo anterior, confirmo que Atenea Telecomunicaciones SAS informo sobre lo anterior por medio telefónico antes de agendar la visita.

Att:

Nombre: _____
CC. _____ de: _____

Firma