

# Plan de Contingencia Covid-19



**ComWare S.A.** ha tomado acciones para garantizar la continuidad de nuestros servicios en las mejores condiciones posibles, durante la actual contingencia que vive el mundo por la propagación del **Covid-19**:

- Despliegue de campañas de comunicación permanentes usando todos los medios digitales y presenciales disponibles orientándonos a la prevención y manejo del Covid- 19, enfocados en nuestros colaboradores y compartiéndolos con nuestros proveedores y contratistas para lograr un efecto unificado en nuestra cadena de suministro.
- Suministro permanente de elementos de protección a nuestros colaboradores e implementado un protocolo de limpieza de manos de manera recurrente cada tres horas.
- Protocolo de recepción de colaboradores y visitantes en las sedes de la empresa, incluyendo control de la temperatura, chequeo de síntomas y limpieza de manos antes de autorizar el ingreso a las instalaciones. Así mismo se maneja y restringe el ingreso de personas que exhiban síntomas de gripe o malestar respiratorio.
- Protocolo de comunicación inmediato y permanente con la **ARL** para informar posibles casos de **Covid-19**.
- Ejecución de procesos de desinfección varias veces al día a todas las instalaciones de la empresa, por parte de empresas especializadas y con materiales debidamente autorizados por las autoridades nacionales.
- Restricción de viajes nacionales e internacionales a nuestros colaboradores.
- Cancelación de participación de nuestros colaboradores en eventos masivos y en reuniones presenciales. Las reuniones internas y con externos se realizarán de manera virtual.
- Se ha desarrollado un plan de trabajo en casa con una matriz de respaldo de personal.
- La totalidad del personal administrativo, financiero, comercial y gerencial está laborando en sus casas.
- Contamos con el apoyo de Emermédica quien brinda el servicio de valoración médica a nuestros trabajadores cuando se requiere, en las sedes donde se encuentran laborando.



## Cobertura de Soporte y Servicio al Cliente

### Centros de Servicio y Soporte al Cliente y al Ciudadano

Contamos con un **total de 624 personas** dedicadas al suministro de **servicios de soporte omnicanal** a clientes y ciudadanos desde cuatro centros de servicios y distribuidos por tres turnos diarios.

#### Bogotá Calle 97

- 5 áreas separadas de trabajo.
- 14 Personas en mesas de servicio por turno de trabajo.

#### Bogotá Santa Sofía

- 29 Personas por turno de trabajo distribuidas en 5 pisos

#### Bogotá Prado Veraniego

- 50 Personas máximo por turno de trabajo distribuidas en:
  - Piso 3 Área 1 - 15 personas máximo por turno.
  - Piso 4 Área 1 - 10 personas máximo por turno.
  - Piso 4 Área 2 - 10 personas máximo por turno.
  - Piso 4 Área 3 - 15 personas máximo por turno.
- Salas de entrenamiento disponibles:
  - Piso 3 Sala de Entrenamiento - 30 puestos.
  - Piso 3 Sala de Reuniones - 10 puestos.
  - Piso 4 Calidad y Entrenamiento - 16 puestos.
  - Piso 4 Área Staff y Gerencia - 16 puestos.



#### Medellín Nutibara

- 400 posiciones habilitadas.
- 55 personas en 3 turnos distribuidas en 3 salas independientes.
- Contamos con 9 agentes trabajando en las instalaciones de los clientes.

#### Mesa de servicios a nivel nacional con agentes trabajando en su casa:

- Tenemos 395 agentes de servicio trabajando desde sus hogares.

#### Servicios de soporte y gestión en el sitio del Cliente

- Contamos con un total de 482 personas dedicadas al suministro de servicios de soporte en sitio a clientes.
- Soporte en sitio en las oficinas del cliente:
  - 91 personas asignadas.
- Soporte en sitio bajo modalidad de trabajo en casa:
  - Tenemos 307 agentes de servicio prestando servicio desde sus hogares.
- Soporte de ingenieros especialistas:
  - Contamos con 63 ingenieros especialistas suministrando soporte de nivel 2 y 3 y administración delegada y remota de plataformas.
  - Hay 3 ingenieros especialistas en las instalaciones del cliente.

Si tiene dudas, sugerencias o necesita información adicional, comuníquese a:

www.ComWare.com.co e-mail: mercadeo@comware.com.co  
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 Tel: (57) 1 6382100 Fax: (57) 1 6382107