



Medidas Entel por contingencia sanitaria

A continuación, se detallan todas las medidas tomadas por Entel a raíz de la contingencia sanitaria al día de hoy, miércoles 1 de abril de 2020:

Mercado Personas:

- Liberar el uso de redes sociales a clientes de telefonía móvil. Esta medida está dirigida tanto para clientes con plan, como para prepagos (el beneficio aplica para WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger y Twitter). **Hasta el 30 de abril.** Esto acompañado de una campaña digital y televisiva para invitar a los clientes a permanecer en Casa.
- Fortalecer y promover canales digitales de servicio al cliente, como la página web, la App Entel, nuestra asistente virtual Claudia y redes sociales.
- Apertura parcial de tiendas en puntos específicos del país para realizar atenciones que no sean viables a través de la web, como cambio de sim card, venta y/o cambio equipos y servicio técnico.
- Garantizar los más altos estándares de higiene y seguridad en los distintos servicios para aquellos clientes, tanto en tiendas, como quienes tengan programadas visitas con ejecutivos para la atención técnica o instalación en sus domicilios.
- El área de Experiencia Clientes desarrolló un formulario especial publicado en la web para quienes necesiten ser contactados por nosotros.
- Desde el 1 de abril, Mercado Personas mejoró los planes de sus clientes de manera permanente sin costo adicional, aumentando la cantidad de gigas en sus planes móviles. Esto beneficiará a un estimado de 2.7 M de clientes.

Mercado empresas y corporaciones:

- Entel Empresas pone a disposición de sus clientes que no cuentan con herramienta Microsoft Teams, el uso de esta aplicación sin costo y durante 6 meses para trabajo colaborativo de sus equipos desde cualquier parte.



- Adicionalmente Entel Corporaciones también ofrecerá a sus clientes y no clientes activar por un mes y sin costo el servicio "Home Office para todos", que brinda soluciones de colaboración y comunicaciones unificadas para realizar trabajo remoto, con el cual los trabajadores podrán acceder a mensajería, archivos compartidos, creación de contenidos en línea y llamadas. El servicio incluye hasta 1.000 licencias Cisco Webex de usuario por cada empresa para poder trabajar de forma remota.
- Con el objetivo de promover el autocuidado, Entel comenzó una campaña para fomentar el teletrabajo, entregando información sobre sus beneficios y herramientas, gratuitas y de pago, relacionada a comunicación, trabajo colaborativo y respaldo de archivos en la nube. La información ya está disponible en Comunidad Empresas: <https://ce.entel.cl/pymes/articulos/herramientas-para-realizar-teletrabajo/>
- Entel empresas está impulsando con clientes y no clientes sus cursos gratuitos de capacitación on-line con temas que pueden ser en estos momentos de gran ayuda para sus negocios:
 - Digitalización para la eficiencia operacional
 - Herramientas digitales para potenciar la venta
 - Redes sociales: ¿cómo sacarles el mejor provecho?
- Al igual que el Mercado personas, Empresas desarrolló un formulario especial publicado en la web para empresas y pymes que necesiten ser contactados por nosotros.
- Debido a la contingencia, Entel Corporaciones postergó el Entel Summit 2020, que estaba previsto realizarse en agosto próximo. Se reprogramó para mayo/junio de 2021.

Asuntos Corporativos:

- Formamos parte de la campaña de concientización con recomendaciones para el uso responsable de la red impulsada por Atelmo, debido al aumento en el uso de redes de voz y datos, a raíz de las personas que están realizando trabajo o estudios desde sus casas.
- Como parte de Atelmo, acordamos participar en la alianza con Mineduc y la Subtel para facilitar de manera gratuita, los contenidos educativos online para estudiantes



de enseñanza básica y media, dispuestos en el sitio oficial del Mineduc por el tiempo que dure la contingencia sanitaria. Además, se estableció el mismo tipo de acceso gratuito para la navegación y consultas en el sitio oficial del Gobierno acceso sobre el COVID-19. (www.gob.cl/coronavirus).

- Como miembro de Atelmo, se acordó con el Gobierno de Chile participar en el Plan Solidario de Conectividad, que permitirá a los clientes activos mantener la conectividad en caso que, por razones de fuerza mayor, no puedan saldar su boleta mensual. Este beneficio va dirigido al 40% de la población más vulnerable del país, según el Registro Social de Hogares. La vigencia de este plan es de 60 días a partir del 1 de abril.

Recursos Humanos:

- Modalidad home office o teletrabajo para los colaboradores cuyo rol y responsabilidades puedan ejecutarse de manera remota y los grupos de riesgo identificados por la OMS. Esto ha significado que alrededor del 90% de nuestra dotación se encuentre trabajando hoy bajo esta modalidad.
- Reforzamiento el uso de herramientas tecnológicas disponibles con el objetivo de reducir el impacto en nuestro trabajo y servicio.
- Comunicación constante a nivel corporativo de nuestro protocolo preventivo, en acompañamiento de las normas de higiene que ha impartido la autoridad.

Gerencia de Compras

- Se ha potenciado el teletrabajo, tanto para colaboradores como proveedores y sus equipos, realizando reuniones por videoconferencia y otras herramientas de colaboración. Para algunos proveedores se ha extendido el uso de herramientas de colaboración en caso de no contar con ellas (Teams de Microsoft)
- Implementación de firma digital para la aceptación de documentación (interna e ingreso de nuevos proveedores).