

Bogotá D.C, 24 de marzo de 2020

COMUNICADO A TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Mitsubishi Electric de Colombia Ltda., continuamos operando en todo el país, siempre acatando las directrices del Gobierno Nacional en la etapa de contención del coronavirus (COVID-19) en la cual nos encontramos y en las siguientes etapas que nuestras autoridades establezcan.

Es por esta razón que hemos decidido tomar las siguientes decisiones frente a las operaciones de nuestra compañía en el país, y a continuación se encuentran cada una de las medidas tomadas dirigidas para cada uno de nuestros grupos de interés.

Medidas corporativas que hemos tomado:

1. Nos acogemos a las medidas de prevención del Gobierno Nacional y, por tal razón, **hemos aplazado todos los viajes al exterior, las visitas del exterior** a nuestra compañía y los **viajes nacionales** con el objetivo de proteger a todos los colombianos.
2. **Las reuniones, eventos, celebraciones y capacitaciones que aglomeren personas han sido aplazadas** en todas nuestras oficinas en Colombia.

Medidas con nuestros clientes:

3. Buscando dar continuidad a nuestro servicio garantizando la seguridad de nuestros clientes y usuarios, y sin poner en riesgo la salud de las personas, hemos decidido **habilitar la Línea de Atención de Llamadas de Emergencia Nacional 01 8000 111 989 opción 3**, con el fin de brindar atención en cuanto a servicio posventa se refiere, es decir, no solo ante la falla de equipos, sino también para otros requerimientos como pueden ser: contratos, reparaciones, comunicación con el ejecutivo encargado, entre otros.
4. **A partir de la fecha nuestros técnicos al finalizar su trabajo no solicitarán la firma del personal del edificio en el dispositivo móvil ni en reportes de papel.** Agradecemos de antemano la confianza que ustedes depositan en nosotros con la certeza de nuestro compromiso y calidad en el servicio.
5. **Si su edificio cuenta con pacientes en observación por el COVID-19, por favor infórmenos**, así podremos aplicar los protocolos establecidos para el personal técnico durante la atención de llamadas de emergencia, con el fin de garantizar la prestación del servicio y minimizar el riesgo de propagación del virus.

6. **Teniendo en cuenta la medida de cuarentena total**, estamos prestando el servicio de atención de llamadas de emergencia.
7. **A partir de la fecha y hasta que las condiciones lo permitan, la instalación de equipos nuevos se suspenderá en el territorio nacional.** Nuestro personal técnico coordinará con el personal de contacto de nuestros clientes la suspensión de las actividades. Cualquier inquietud adicional por favor contacte a su Ejecutivo Comercial.
8. Para equipos en proceso de importación que estaban próximos a instalarse, **nuestros ejecutivos comerciales le informarán cualquier novedad y anunciarán, con antelación, la llegada de equipos a la obra** cuando el tránsito de carga y el descargue en el sitio sea habilitados por las autoridades.
9. **La facturación de nuestros productos y servicios se efectuará de forma electrónica**, teniendo en cuenta el Decreto 2242 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016. **Si no es facturador electrónico, por favor envíenos una dirección electrónica para enviarle la misma** ya que, debido a esta contingencia, no podremos entregarla de forma física.

Medidas frente a nuestros trabajadores:

10. **El bienestar de nuestros trabajadores es nuestra prioridad**, por esta razón, nuestra empresa ha dotado a todos los técnicos con los elementos de protección personal especiales para evitar cualquier tipo de contagio y que deberán usar cuando ingresen a los edificios.
11. **Nuestro personal administrativo**, brindará soporte efectuándose bajo la modalidad de trabajo en casa.
12. Tendremos un periodo de vacaciones colectivas en **Semana Santa desde 06 al 08 de abril del 2020**; sin embargo, seguiremos brindando soporte a nuestros clientes y la atención de llamadas de emergencia.

Medidas con nuestros proveedores:

13. Dado que los encuentros presenciales están restringidos en nuestra Planta GEM en Bello-Antioquia, **invitamos a nuestros proveedores a usar canales virtuales para contactarnos.**

Nuestros canales virtuales:

14. Sabemos que afrontar estas limitantes de relacionamiento presencial nos obliga a buscar canales virtuales para continuar con la operación, por esa razón, queremos recordarle todos los canales electrónicos por donde nos podrá contactar:

- Líneas telefónicas: nuestras líneas están habilitadas para atender de forma remota, a continuación le recordamos los números:

Bogotá: (1) 326 73 00

Medellín: (4) 451 50 00

Barranquilla: (5) 360 69 90

Cartagena: (5) 665 42 03 – 655 08 15

Bucaramanga: (7) 643 37 42 – 697 30 92

Cali: (2) 667 06 07

Pereira: (6) 325 12 41

- Habilitamos la Línea de Atención de Llamadas de Emergencia Nacional 01 8000 111 989 opción 3 (exclusiva para atención de servicio posventa como: falla de equipos, acompañamientos técnicos, encendido de equipos, cotizaciones, rutinas de mantenimiento, contratos, entre otras.)
- Contamos con aplicaciones de reuniones virtuales, como: [Lifesize](#) o [Microsoft Teams](#).
- Correos electrónicos: todos nuestros e-mails están disponibles para atenderlos. Si usted tiene algún requerimiento específico de nuestros productos, contáctese a:
Ascensores y Escaleras Eléctricas: Ventas.Bogota@melcol.com.co
Sistemas de Aire Acondicionado: Ventas.Aire@melcol.com.co
- En nuestra página web también podrá contactarnos co.MitsubishiElectric.com.

Estamos convencidos que el trabajo en equipo será el factor de éxito para poder afrontar como país esta contingencia.

Agradecemos de antemano su comprensión y difusión con el personal interesado.

Cordialmente,

Andrés Ramírez Buitrago
Presidente
Mitsubishi Electric de Colombia Ltda.