

VERSIÓN ACTUALIZADA AL 20 DE MARZO 2020
RESALTADAS LAS NUEVAS MEDIDAS



Infórmate y prevé

Estrategia Integral Coronavirus Grupo TELMEX de acuerdo con
el protocolo COVID-19 Grupo CARSO
20 de marzo 2020

FUNDACIÓN
Carlos Slim

 **TELMEX®**
está contigo

MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN

Se han publicado y se reforzarán continuamente dentro de las instalaciones de las empresas, incluyendo nuestros centros de atención TELMEX, la aplicación de las medidas preventivas, a través de carteles, comunicados digitales y protectores de pantalla:



- Deberás lavarte las manos con agua y jabón a conciencia y de manera frecuente (las palmas, entre los dedos, y el dorso) al menos por 20 segundos. En caso de no poder hacerlo, utiliza alcohol gel (Asegurar que el contenido de alcohol sea del 70%) para desinfectar las manos.



- Cúbrete con la parte interna del brazo al toser o estornudar.



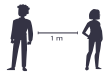
- Evita tocarte la cara, la nariz, tallarte los ojos, chuparte los dedos o morderte las uñas.



- No saludes de mano, no abrazes y no beses a otras personas.



- No utilices corbata, mascada, bufanda o cualquier accesorio de ese tipo.



- En lo posible mantén una distancia de un metro con respecto a otras personas en los sitios de trabajo y áreas comunes.



- En personal que se desplace al trabajo en transporte público debe tener aún mayor precaución aplicando todas las medidas aquí señaladas.



- El tabaquismo es un factor de riesgo para enfermedad pulmonar por lo que se recomienda suspender el hábito.



- Es importante que todos compartamos estas medidas de prevención con familiares y personas con los que convivamos de manera cotidiana en casa, en escuelas, en el traslado al trabajo, etc.

Las mujeres embarazadas y el personal mayor de 60 años, deberá de realizar trabajo en casa (donde aplique).

Si presentas síntomas como fiebre, malestar en general, tos seca o dificultad para respirar, acude al Servicio Médico o tu área de Recursos Humanos para proporcionarte la orientación correspondiente.

MEDIDAS PREVENTIVAS EN EDIFICIOS

Ingreso a edificios y zonas comunes.

Se colocaron dispensadores de gel con alcohol en los accesos a edificios y distintos pisos de alta concurrencia con las recomendaciones de uso.

Para el acceso a los inmuebles será obligatoria la aplicación de gel con alcohol en manos.

a) Ingreso de Personal

- Se debe realizar una inspección visual discreta, en la medida de lo posible, al ingreso del personal a sus labores, con el objeto de identificar a quien presente síntomas de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal). De así suceder, se deberá canalizar al Servicio Médico, al Jefe de Recursos Humanos o al jefe del edificio.
- Se habilitaron y capacitaron a los brigadistas de Protección Civil (voluntarios, comisiones de seguridad e higiene, personal de Recursos Humanos y responsables de área) en cada instalación como apoyo para identificar personal con síntomas o que manifieste malestar general, reportando los casos al Servicio Médico – Recursos Humanos para su intervención.

b) Ingreso de invitados - Proveedores – Mensajeros

- Se debe evitar reuniones presenciales de trabajo con proveedores o personas externas a la empresa.
- Se debe realizar una inspección visual discreta, en la medida de lo posible, para el ingreso de visitantes a la empresa, con el objeto de identificar personas que puedan presenten síntomas de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal). De mostrar alguna condición sintomática, se debe de solicitar a la persona del área que visita, pueda trasladarse a la puerta de acceso para atender lo correspondiente, siguiendo las medidas de prevención indicadas.
- El registro de acceso se realizará en todos los casos a través de recepcionistas, porteros o guardias de seguridad, a través de las herramientas acostumbradas, pidiendo a los visitantes que sólo muestren, sin entregar, la identificación solicitada para verificación de información.
- Se reforzará la comunicación en los accesos de edificios sobre la aplicación de las medidas preventivas y de contención para el Covid-19.

Se aumentó la frecuencia de las rutinas de limpieza en las zonas de ingreso de personal/visitantes, especialmente: en torniquetes, checadores, elevadores, estaciones de recepción de visitantes y baños.

Áreas comunes

Se entiende por áreas comunes: vestíbulos, elevadores, baños, escaleras, salas de juntas, entre otros.

- Se aumentó la frecuencia de rutinas de limpieza en todos los elementos que sean susceptibles de contacto (barandales, manijas, botones, mesas de juntas, descansabrazos, y baños en general).
- Se colocaron dispensadores de gel con alcohol en lugares de alto tránsito y estratégicos, asegurando que siempre estén abastecidos.
- En los baños se deberá asegurar la disponibilidad de jabón líquido y toallas de papel.

- Se dispone de botes de basura con tapa para depositar pañuelos desechables o cubrebocas.
- Se colocarán continuamente en los murales de comunicación interna carteles informativos sobre las medidas preventivas y de contención para el COVID-19.

Puestos de trabajo

- En lugares visibles y de acceso a las oficinas, se colocarán continuamente carteles informativos sobre las medidas preventivas y de contención para el COVID-19.
- Se reforzará con campaña de información y comunicación sobre la importancia el orden y la limpieza de los lugares de trabajo.
- Se deberán limpiar al inicio y al finalizar la jornada todas las superficies y herramientas de trabajo con los líquidos y desinfectantes correspondientes (teclados, teléfonos, CPU, escritorio, etc.)
- Estas herramientas en posiciones fijas son para uso individual, es importante no prestar o utilizar las que no hayan sido asignadas.
- Las herramientas de trabajo, especialmente las diademas, deberán permanecer en las instalaciones de la empresa, de acuerdo con la norma y en los lugares establecidos para este fin.
- En el caso específico de las diademas asignada a una sola persona, no podrá ser compartida.
- En los Centros en donde se comparten diademas, cada trabajador deberá contar con un juego de almohadillas, mismo que deberá guardar cuidadosamente y no compartir.
- Cada jefe de área deberá contar con repuestos de almohadillas y un par de diademas para reposición o préstamo en caso necesario.
- Cada trabajador deberá limpiar su diadema cuidadosamente al finalizar la jornada.

PERSONAL EN ATENCIÓN DIRECTA A CLIENTES

Todo el personal que tenga atención directa a los clientes deberá de seguir las medidas generales de prevención.

Medidas específicas para los Centros de Atención Telmex (CAT)

- Durante el periodo de contingencia no se usarán mascadas ni corbatas como parte del uniforme.
- Se colocó gel con alcohol en los accesos y área de contratos para uso de nuestros clientes.
- En horas de alta afluencia de clientes y con el objeto de asegurar que entre ellos se guarde la distancia mínima necesaria, procuraremos que el número de clientes presentes de manera simultánea dentro de nuestros centros de atención sea el adecuado.
- Se deberá dar preferencia al pago a través de cajeros automáticos Telmex.
- Al personal de atención a clientes se le dotará de cubrebocas para toda la jornada. Se reforzarán las recomendaciones para la correcta colocación y uso establecidas por la Fundación Carlos Slim.
- El personal de las cajas y para quienes realizan cortes de cajeros automáticos, deberán aplicar cuidadosamente las medidas preventivas que se instruyan para su posición de trabajo.

- Todo el personal del CAT deberá de lavarse las manos frecuentemente, de acuerdo con las recomendaciones establecidas.
- Se aumentó la frecuencia de las rutinas de limpieza en las posiciones de trabajo, equipos y herramientas, tótems y cajeros automáticos.
- Se colocó, en lugares visibles de los CAT, información gráfica sobre las medidas preventivas y de contención para el COVID-19, con el objeto de darlas a conocer a nuestros clientes y sensibilizarlos en su cuidado.
- Se suspende la actividad de Todos Promotores.

Medidas específicas para personal de campo que atiende directamente clientes

- En caso de visitar a algún cliente o empresa, se deberán respetar las medidas de seguridad e higiene que estén establecidas en sus inmuebles, así como aplicar las medidas de preventivas y de contención para el COVID-19.
- Se proporcionarán cubrebocas y recipientes individuales de gel con alcohol para su aplicación al inicio y término de la interacción con cada cliente.
- Se entregará a cada técnico un KIT de limpieza, para desinfectar los elementos de la red (cable, módems, rosetas, teléfonos, etc.) permitiendo prevenir y disminuir riesgos. Se proporcionará una guía de cuidados preventivos (tocar sólo los elementos necesarios para la atención de nuevos servicios) y uso de kit.
- Se deberá de evitar contacto físico con los clientes, procurando mantener una distancia mínima de un metro. Si el cliente extiende la mano para saludar o despedirse, disculparse cortésmente indicando que los protocolos de salud en este periodo de contingencia recomiendan evitar el saludo de mano.
- Se proporcionará una guía de atención a clientes que integra las recomendaciones en caso de identificar clientes que presenten síntomas de infección respiratoria (distancia y espacio mínimo, limpieza, entre otras).

SERVICIO MÉDICO

1. El Servicio Médico corporativo es responsable de adiestrar y emitir la información para la identificación de posibles casos de riesgo en coordinación con la Fundación Carlos Slim.
2. En los edificios que cuenten con Servicio Médico, serán los responsables de asistir en los casos identificados como riesgo, al ingreso de los edificios o durante la jornada de trabajo y aplicar el protocolo establecido por Grupo CARSO.
3. En caso de no existir Servicio Médico, los casos identificados como probable riesgo deberán canalizarse a los jefes de RH o a los jefes del inmueble.
4. Las áreas de Recursos Humanos de las diferentes áreas concentrarán y deberán reportar a la Coordinación Médica cada caso que se presente, de acuerdo con las condiciones de riesgo establecidas.
5. La Coordinación Médica será responsable de informar al Grupo Coordinador CARSO los casos que se presente y darán seguimiento de acuerdo con el Protocolo CARSO COVID-19.
6. El equipo médico a nivel nacional deberá ser evaluado clínicamente, midiendo temperatura corporal, diariamente. De presentar algún síntoma relacionado con infección respiratoria deberá aplicarse el protocolo correspondiente.

Indicaciones específicas para empleados sanos

1. El personal que se encuentre sano se presentará a trabajar de manera habitual, observando las medidas generales de prevención establecidas en este documento.
2. Los empleados sanos que hayan estado cuidando o conviviendo en casa con alguien con diagnóstico confirmado de COVID-19, deberán informar a las áreas de Recursos Humanos, preferentemente en el momento de la confirmación del diagnóstico para recibir las instrucciones de acuerdo con el Protocolo.

Indicaciones para personal identificado con síntomas de infección respiratoria al ingreso del edificio o en su piso de trabajo:

1. El personal que presente cualquier síntoma de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal, dolor de garganta y/o malestar general), deberá canalizarse para su revisión médica al Servicio Médico de su edificio, de no contar con este servicio se solicitará al personal se comunique a la línea COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94 y realizar las recomendaciones que se les indiquen. Todos los casos deberán de ser informados inmediatamente a las áreas de Recursos Humanos para su registro y seguimiento.
2. Las personas con características de infecciones respiratorias con 55 años o más de edad, o cualquier persona que desarrolle dificultad para respirar deberá de ser atendida por el servicio médico, de no contar con este servicio se debe de comunicar al personal de manera inmediata a la línea COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94 (a partir de que se informe de su operación), y de ahí a su Unidad de Medicina Familiar del IMSS o Clínica de adscripción médica correspondiente. Todos los casos deberán de ser informados inmediatamente a las áreas de Recursos Humanos para su registro y seguimiento.

Indicaciones para empleados con diagnóstico de COVID-19 (en estudio o confirmados) y/o en contacto con enfermos de COVID-19

1. El personal con diagnóstico confirmado o en estudio de COVID-19 deberá estar en casa por el tiempo que se le determine a través de su médico, su Unidad de Medicina Familiar del IMSS o su Clínica de adscripción médica, informando inmediatamente a su área de RH para el registro correspondiente. El personal podrá llamar a la COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94 (a partir de que se informe de su operación) para recibir información y orientación correspondiente.
2. Concluida la incapacidad o periodo de aislamiento, deberá informar a su área de Recursos Humanos para que la Coordinación Médica le contacte y reciba las indicaciones correspondientes.
3. Todo personal con diagnóstico confirmado llevará un seguimiento diario de su estado de salud.

MEDIDAS PREVENTIVAS DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO

Reuniones, juntas y capacitación

1. Se deberá hacer uso de los servicios de Audioconferencia y Videoconferencia TELMEX evitando de ser posible las reuniones presenciales.
2. Las reuniones de trabajo presenciales se deberán llevar a cabo sólo en situaciones estrictamente necesarias y deberán limitarse a un máximo de 10 asistentes manteniendo un distanciamiento físico de al menos un metro de distancia entre cada persona.
3. Se privilegiará la capacitación en línea como principal proceso en el periodo de contingencia.
4. Deberá sugerirse que las reuniones con clientes se lleven a cabo por los servicios de Audioconferencia y Videoconferencia TELMEX. De ser necesarias las reuniones presenciales se deberán seguir los protocolos de prevención antes y después de su visita.

Viajes

1. Los viajes nacionales e internacionales se suspenden hasta nuevo aviso.
2. Los recorridos y traslados entre localidades en vehículos de la empresa se mantienen para todo lo relacionado a la atención a clientes, fallas y aseguramiento de la continuidad de los servicios.
3. Cualquier condición extraordinaria deberá solicitarse a través de los Directores.

Medidas preventivas en comedores

Se colocaron dispensadores de gel con alcohol a la entrada del comedor y en el área de recepción de charolas y cubiertos.

a. Ingreso a comedores

1. Es obligatorio que todo empleado al ingresar al comedor se lave las manos o se desinfecte con gel antes de acceder a la línea de abastecimiento de alimentos. Se aplicará la supervisión correspondiente.
2. De realizar el lavado de manos fuera de las instalaciones del comedor, deberá usar gel con alcohol a su ingreso.
3. Deberá de abstenerse de tocarse ojos, nariz y boca.
4. La separación de mesas deberá de ser de un metro mínimo de distancia.
5. El espacio de separación de la fila de comensales, en la línea de abastecimiento de alimentos, deberá de ser de al menos un metro mínimo.

b. Personal del proveedor del servicio de alimentos

1. Todo el personal, deberá hacer uso riguroso de cofia y cubre-boca.
2. Se suprimirán todos los elementos de autoservicio incluyendo barras de ensaladas, salseros, dispensadores de condimentos y de agua, etc.
3. Los cubiertos serán empaquetados.
4. La entrega de charolas y cubiertos se realizará por parte del personal del servicio a los comensales.
5. Se realizarán revisiones continuas del estado de salud del personal. No podrá ingresar a laborar el personal que presente síntomas de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal).

6. Se deberá realizar limpieza profunda y constante con solución clorada y con alcohol al 70%, en mesas, sillas y barra.
7. Se privilegiarán alimentos ricos en vitamina C, totalmente cocidos y abundantes líquidos.
8. Se debe de mantener una ventilación adecuada.
9. Mantener visibles todas estas medidas en cada comedor.

PERSONAL DE LIMPIEZA

1. El personal de limpieza deberá de observar las medidas preventivas establecidas.
2. Se proporcionarán cubrebocas para su colocación durante la jornada.
3. En todo momento el personal deberá de utilizar sus guantes para la limpieza. Los guantes deberán de desecharse al final de la jornada, o cuando estén rotos o visiblemente sucios.
4. Deberá de contar con los elementos necesarios para el correcto manejo y eliminación de insumos como cubrebocas, pañuelos y guantes.

AUDIOCONFERENCIA Y VIDEOCONFERENCIA TELMEX

Recuerda que los servicios de Audioconferencia y Videoconferencia Telmex por evento se encuentran disponibles en la modalidad de autoservicio a través de la Intranet.

Accede en la siguiente ruta:

[Intranet](#) > [Servicios](#) > [Servicios de Colaboración Multimedia](#) >

Centro de Reservaciones y Atención a Clientes

**Tels. (+52) 55 5222 1232, 55 5545 7583, 55 5546 7631 y 55 5592 7808
y 800 7000 300 de L-V 08:00-20:00 hrs.**

Reserva de acuerdo con tus necesidades y obtén de manera automática los datos de tu sesión.

