Red Nacional Última Milla

TELMEX está contigo

Protocolo para la nueva normalidad COVID-19

FUNDACIÓN Carlos Slim

Índice

3	Presentación y Objetivo
4	Medidas generales de prevención
5	Medidas preventivas en las instalaciones
11	Medidas preventivas durante la jornada de trabajo
13	Servicio médico y el cuidado para la salud
17	Limpieza de cubrebocas y caretas

Difusión

Presentación

Esta nueva edición de Protocolo para la incorporación a la denominada "Nueva Normalidad", da continuidad a las acciones y normatividad establecida por la Fundación Carlos Slim a partir del pasado 13 de marzo, en que se iniciaron las medidas para prevenir y disminuir el impacto de la transmisión del COVID – 19 a todos los colaboradores del Grupo TELMEX y sus familias.

Comprometidos con nuestros clientes y siendo las telecomunicaciones una actividad esencial, durante el periodo de contingencia, no se han suspendido nuestras operaciones, por lo que parte de las medidas establecidas para esta nueva etapa ya están aplicadas actualmente, demostrando que su observancia es efectiva en la disminución del riesgo de contagio.

Este Protocolo está supervisado por expertos en cuidados en la salud, que han tomado en cuenta las mejores prácticas nacionales e internacionales de seguridad para la salud en el trabajo, así como los lineamientos del Gobierno de México determinados por la Secretaría de Salud, la Secretaría de Economía, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Este documento, que es activo y dinámico, tendrá adaptaciones conforme avance su implementación y/o se generen nuevos lineamientos por parte de las instituciones gubernamentales, los gobiernos estatales, gobiernos municipales, o cuando los expertos de la Fundación lo consideren necesario.

Es importante que estemos conscientes que la "nueva normalidad" no implica un regreso al desarrollo de nuestras actividades como lo hacíamos antes de la contingencia; es una etapa en la que deberemos mantener medidas preventivas y de distanciamiento social, debido a que el riesgo de contagio sigue siendo alto.

Todos tenemos la responsabilidad de contribuir para conservar la salud personal y de quienes nos rodean, por lo que debe ser un compromiso la aplicación, observación y respeto de los lineamientos, medidas y condiciones de este protocolo.

Los responsables de Recursos Humanos y las Comisiones de Seguridad e Higiene en comunicación y coordinación con el Comité Interno de Protección Civil estarán pendientes de todas las inquietudes o preocupaciones que surjan.

Objetivo

Proporcionar lineamientos a seguir ante la emergencia sanitaria presentada por el virus COVID-19, a fin de brindar orientación, información y capacitación adecuada y oportuna para ejercer las acciones necesarias y preventivas, para mitigar riesgos de contagio del personal cuidando su salud y garantizando la continuidad de las operaciones y el servicio.

Difusión

Medidas generales de prevención

Es esencial continuar con la aplicación de las medidas generales de prevención como un hábito de higiene dentro de las instalaciones de la empresa y en nuestra vida cotidiana, se ha demostrado que llevarlo a cabo reduce significativamente el nivel de riesgo de contagio. Por lo que se continuará indefinidamente con su difusión y reforzamiento, refrescando frecuentemente la información gráfica.

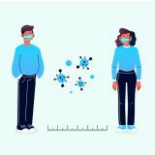
Debes lavarte las manos con agua y jabón a conciencia y de manera frecuente (las palmas, entre los dedos, y el dorso) al menos por 20 segundos. En caso de no poder hacerlo, utiliza alcohol gel (Asegurar que el contenido de alcohol sea del 70%) para desinfectar las manos.

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 abraces y no beses a otras personas.

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



En lo posible mantén una distancia de 2 metros con respecto a otras personas en los sitios de trabajo y áreas comunes.

Difusión

Si presentas síntomas como fiebre, malestar en general, tos seca o dificultad para respirar, o tienes contacto con una persona confirmada o sospechosa de COVID (aún fuera del trabajo), tienes la obligación de informar a tu jefe inmediato, acudir al Servicio Médico o bien, comunícate con tu área de Recursos Humanos para que proporcionen la orientación correspondiente.

Medidas preventivas en las instalaciones

Ingreso a edificios

En cada instalación se contará con los señalamientos indicativos de rutas para el ingreso y salida del personal. Todos debemos de respetarlos.

Al ingreso del personal a sus labores, se realizará una inspección visual, con el objeto de garantizar el uso de cubrebocas y caretas obligatorio en áreas comunes, así como la identificación de 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.

En las instalaciones de 30 empleados en adelante se aplicará un cerco sanitario para toma de temperatura. Toda persona que se identifique con más de 37.5°, deberá ser canalizada de manera inmediata al Servicio Médico, al Jefe de Recursos Humanos o al Jefe del edificio para la aplicación de la normatividad.

NOTA: EL MÁXIMO DE TEMPERATURA PODRÁ VARIAR DE ACUERDO CON LOS ORDENAMIENTOS ESTATALES O MUNICIPALES.

En el caso de que, con base a la normatividad gubernamental local, se obligue o se recomiende puntualmente el uso de tapetes sanitizantes, estos deberán ser colocados en el acceso de las puertas peatonales de los edificios, aplicando las normas de uso y limpieza correspondientes.

En todos los accesos a edificios se tienen dispensadores de gel con alcohol para uso obligatorio a su ingreso. Se debe asegurar el abastecimiento de los mismos.

Es indispensable que sólo se dé acceso y permanezca en los edificios el personal que se encuentre laborando o esté realizando algún trámite que requiera de su presencia.

Invitados - Proveedores – Mensajeros

Se debe evitar reuniones presenciales de trabajo con proveedores o personas externas a la empresa.

Toda persona externa que ingrese necesariamente a los edificios previa identificación de motivo y autorización del Gerente del área a quien visita, debe respetar las medidas preventivas, siendo obligatorio portar cubrebocas, careta y guardar una distancia mínima de 2 metros en su convivencia con el personal de la empresa. En caso de que presente síntomas respiratorios o una temperatura mayor a 37.5° o la establecida por los ordenamientos estatales o municipales, no se permitirá el acceso, informando inmediatamente al responsable del área o instalación.

Difusión

En caso de que sea proveedor de tecnología y realice funciones de soporte o corrección de fallas, o que sea personal de Operadores a los que se les comparte instalaciones, antes de limitar el acceso, será obligatorio que el Jefe del edificio informe al Jefe de Centro Nacional de Supervisión o a la División Mayorista.

Toda la mensajería deberá recibirse en los accesos de ingreso a los edificios. Para documentos oficiales o legales, antes de acusar recibo se requiere solicitar autorización de las Gerencias Legales correspondientes. En las posiciones de recepción de documentos se proporcionará atomizadores con solución clorada para sanitizar los sobres o cajas que se reciban.

Registro de acceso a edificios

En caso de que el personal no cuente con credencial de la empresa o sea necesario el ingreso a las instalaciones por parte de personas externas, el registro de acceso se debe realizar en todos los casos directamente por los recepcionistas, porteros o guardias de seguridad, a través de las herramientas acostumbradas, pidiendo que sólo se muestre, sin entregar, la identificación oficial para verificación de información.

Se reforzará la colocación de comunicación gráfica en los accesos de las instalaciones sobre la obligatoriedad en la aplicación de las medidas preventivas y de contención para evitar contagio Covid-19.

Áreas comunes

Se entiende por áreas comunes todo espacio de transito de personal como lo son: accesos y vestíbulos, recepciones, elevadores, zonas de checadores, cajeros bancarios, escaleras, salas de juntas, baños, pasillos, cocinetas, comedores, centros de copiado, entre otros. En donde aplique, se contará con señalamientos que aseguren la distancia necesaria.

Se aumentó la frecuencia de rutinas de limpieza y sanitización en todos los elementos que sean susceptibles de contacto en cada una de las áreas comunes como lo son: mesas de recepción, barandales, manijas, botones, mesas de juntas, descansabrazos, baños en general, elevadores, cajeros, copiadoras, entre otras.

Se colocaron dispensadores de gel con alcohol en lugares de alto tránsito y estratégicos, asegurando que siempre estén abastecidos. Recordemos que la medida más efectiva es el lavado de manos intensa y frecuente con agua y jabón, el uso de gel con alcohol aplica en caso de no poder realizarlo.

En los baños se deberá asegurar la disponibilidad de jabón líquido y toallas de papel, y contar con la información gráfica del correcto lavado de manos.

Se dispone de botes de basura con tapa para depositar pañuelos desechables o cubrebocas.

Difusión

El uso de elevadores preferentemente debe ser para el personal que labora del tercer piso en adelante o para quienes por alguna condición de salud no puedan subir escaleras. La capacidad deberá ser al 50%, con uso obligado de cubrebocas y caretas. Cada zona de elevadores deberá contar con marcas en los pisos para espera, así como señalamientos dentro de las cabinas indicando el número máximo de personas a trasportarse en cada uno y el uso recomendado.

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

Todos somos responsables de cuidar nuestra salud y prevenir el contagio, por lo que las medidas deben observarse en todo momento, aún y cuando las personas no tengan síntomas.

La distancia que se requiere guardar entre cada persona será de 2 metros. Se contará con señalamientos que orienten al personal de las limitaciones de espacio de acuerdo con la normatividad establecida.

Aún y cuando las posiciones de trabajo tengan una mampara divisora, pedimos que las labores se realicen sentados. Si es necesario mantener contacto personal con alguno de tus compañeros en la misma zona de trabajo, es obligatorio que se realice guardando la distancia y usar cubrebocas y careta.

En los espacios que alberguen más de 50 personas en la misma zona, y que por la naturaleza de sus funciones se necesite laborar en el mismo turno, se debe asegurar que se cumpla la distancia de 2 metros de separación y se cuente con ventilación suficiente. De requerirse, se evaluará la reubicación de parte del personal y/o el escalonamiento de turnos y horarios de trabajo; de así considerarse se coordinará con las partes involucradas.

Con el objeto de evitar concentraciones de personal en trámites de tipo administrativo, se revisarán y propondrán modificaciones o condiciones que agilicen los procesos y aminoren los riesgos de contagio.
La limpieza de las superficies de las posiciones de trabajo y herramientas, como son escritorios, mesas, teclados, CPU, monitores, mamparas, etc., se debe realizar con solución clorada. El cuidado y conservación de estas es, también, responsabilidad de quien hace uso de ellas, por lo que el orden y pulcritud es obligado en esta etapa.

Con el objeto de facilitar la limpieza e higiene de las posiciones de trabajo se requiere el retiro de acumulamiento de papel, plantas, adornos y objetos personales en posiciones de trabajo. Así como, no consumir alimentos en las mismas. Se promueve la campaña de “Orden y Limpieza”.

Difusión

Las herramientas otorgadas a cada persona son de uso individual, es importante no prestar o utilizar las que no hayan sido asignadas. En centros de trabajo en donde más de una persona hace uso de la posición, los equipos deben ser limpiados y desinfectados entre cada turno.

En el caso específico, donde se hace uso de diademas asignadas a una sola persona, se reitera que no está permitido compartir o prestar. En los lugares en donde las diademas son compartidas, cada trabajador debe 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 y notificar a la jefatura de Recursos Humano correspondiente para la dotación individual.

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 campañas de información y comunicación sobre la importancia del orden y la limpieza en los lugares de trabajo.

Acciones específicas de prevención de acuerdo con las funciones realizadas dentro y fuera de las instalaciones:

A. Medidas específicas para personal en atención directa a clientes

El personal que labore en la atención directa a clientes debe aplicar las medidas generales preventivas establecidas y las específicas para cada Centro y función:

Medidas específicas para los Centros de Atención Telmex (CAT)

Considerando los lineamientos gubernamentales sobre la densidad de personal en un solo espacio, cada CAT contará visiblemente con un señalamiento que determine el número máximo de clientes que podrá permanecer dentro de las instalaciones para ser atendidos, indicando que solamente se permite el acceso a una persona por familia y el uso obligado de cubrebocas por considerarse espacio público conforme a los señalamientos de las autoridades y los semáforos epidemiológicos correspondientes.

En donde se establezca por las autoridades Estatales o Municipales, se deberá tomar la temperatura a los clientes aplicando las medidas específicas en caso de que presenten temperatura mayor a la establecida.

El número de clientes será definido considerando los metros cuadrados de superficie con los que cuenta el CAT, a razón de $2m^2$ por persona, menos el número de comercializadores y supervisores que se tengan.

Difusión

En cada CAT se cuenta con dispensadores de gel con alcohol para uso de los clientes y señalamientos en el piso, que indican la posición que deberán guardar para la atención o espera, asegurando de esta manera la distancia mínima requerida.

Se deberá dar preferencia al pago a través de cajeros automáticos Telmex, contando con los señalamientos de distancia entre clientes en el interior y exterior del cajero dentro de nuestras instalaciones, y supervisando la limpieza constante.

Durante el periodo de contingencia no se usarán mascadas y corbatas como parte del uniforme y/o bufandas o joyería de acuerdo con las recomendaciones.

Los comercializadores deberán usar cubrebocas y caretas durante toda la jornada. Adicionalmente, el personal que realiza cobranza y cortes de cajeros automáticos usará guantes para los momentos en donde esté captando y manipulando dinero en efectivo, aplicando cuidadosamente las medidas preventivas que se instruyan para su posición de trabajo.

Todo el personal del CAT deberá lavarse las manos frecuentemente, de acuerdo con las recomendaciones establecidas.

Se debe de asegurar la frecuencia de las rutinas de limpieza en las posiciones de trabajo, equipos y herramientas, tótems y cajeros automáticos durante el horario de atención a nuestros clientes.

Mantener en lugares visibles de los CAT la 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.

Para realizar la actividad de Todos Promotores, cuando las condiciones lo permitan y considerando las recomendaciones gubernamentales y las medidas de prevención, se deberá contar con un plan puntual de recorridos y promoción. El personal deberá salir con su equipo de protección personal incluyendo un recipiente de gel individual para su uso frecuente.

Medidas específicas para personal de Centros operativos de Planta Externa (COPE)

El personal que labore en el COPE debe aplicar las medidas generales preventivas establecidas y las específicas de acuerdo con su función:

La asignación de las ordenes de trabajo se realizará a través de los dispositivos móviles o de los IVR. Para surtir el material requerido procurar hacerlo una sola vez por semana.

Difusión

Durante la reparación o solución de fallas del servicio, se acudirá al domicilio del cliente en caso necesario, previa validación en los puntos exteriores de prueba y con el cliente vía telefónica.

En caso de ingresar al domicilio, se aplica el protocolo de atención a clientes que contempla las medidas preventivas y de limpieza que deben realizarse para minimizar los riesgos de contagio.

En caso de visitar algún cliente o empresa, y se nos solicite respetar las medidas de seguridad e higiene que estén establecidas en sus inmuebles, debemos apegarnos a ellas aplicando adicionalmente las medidas preventivas y de contención para el COVID-19 establecidas en este protocolo.

Es obligatorio el uso del equipo de protección personal durante la ejecución de labores: cubrebocas, careta, Kit de limpieza y utilización frecuente de gel con alcohol de los recipientes individuales.

El KIT de limpieza tiene como objetivo desinfectar los elementos de la red (cable, módems, rosetas, teléfonos, herramienta, etc.) permitiendo prevenir y disminuir riesgos de contagio para los técnicos y los clientes, por lo que es forzoso su uso en la aplicación de la guía de cuidados preventivos dentro de los domicilios de los clientes.

La guía de atención a clientes integra las recomendaciones en caso de identificar personas que presenten síntomas de infección respiratoria (distancia y espacio mínimo, limpieza, entre otras).

Medidas específicas para personal que sale a campo o visita clientes para entrega de servicios

El personal que labore realizando recorridos o entregas de servicios debe observar las medidas generales preventivas establecidas y las específicas de acuerdo con su función:

Toda persona que por la naturaleza de sus actividades realice recorridos en campo deberá, en todo momento, portar su equipo de protección personal: cubrebocas y careta, así como mantener una distancia mínima de 2 metros entre persona.

Es importante, el uso del gel con alcohol que se proporciona individualmente, de manera constante si no es posible el lavado de manos.

B. Para todo el personal al interior de las instalaciones

Adicionalmente a las medidas preventivas generales incluidas en este el Protocolo, en cada especialidad se aplicarán las medidas específicas acordadas, así como la dotación de los insumos necesarios de acuerdo con las actividades que se realizan en las diferentes áreas de trabajo.

Difusión

Medidas preventivas durante la jornada de trabajo

Como una medida de higiene que contribuye a disminuir el riesgo de contagio, se recomienda el cabello corto o recogido, no uso de barba y/o bigote, Joyería, mascadas o bufandas, la limpieza e higiene del vestido, entre otros; debido a que son reservorios de virus y demás microorganismos.

Para quien decida seguir portando barba o bigote, se recomienda el uso corto de los mismos y el lavado constante.

Reuniones, juntas, viajes y capacitación

Como lo señalamos "la nueva normalidad" implica continuar con los cuidados necesarios para evitar riesgo de contagio, por lo que nuestras formas de convivencia e interrelación en el trabajo se verán modificadas durante este periodo:

a. Siempre se debe mantener una distancia mínima de 2m entre las personas y portar el equipo de protección cada que interactuamos.

b. Las juntas de trabajo se deben realizar a través de los servicios de Audioconferencia y Videoconferencia TELMEX.

c. No se permite ningún tipo de reunión o concentración de personal.

d. Se continúa privilegiando la capacitación a distancia como principal proceso de formación.

e. Se debe evitar la asistencia de personas ajenas a la empresa, por lo que toda reunión con proveedores deberá llevarse preferentemente a través de Videoconferencia Telmex. En caso de reuniones presenciales se deberá autorizar el acceso por parte del Subdirector del área.

Viajes

1. Los viajes se suspenden hasta nuevo aviso.

2. Las excepciones por solución de fallas, mantenimientos correctivos, entregas de servicios o atención especializada a un cliente, deberán ser autorizados por el Director del área correspondiente y la Dirección de Recursos Humanos.

3. Los recorridos y traslados entre localidades en vehículos de la empresa se mantienen para todo lo relacionado a la atención a clientes, entrega de servicios, fallas y aseguramiento de la continuidad de los servicios.

Difusión

Medidas preventivas en comedores y áreas para comer

Comedores

Con el objeto de evitar concentración de personal y disminuir riesgos de contagio, los comedores operaran para quienes laboran en los edificios donde se presta este servicio, de acuerdo con las condiciones señaladas a continuación.

Para el personal que hace uso de los comedores y su centro de trabajo se encuentra en otra instalación, se tienen disponibles opciones de alimentos para llevar en una zona establecida para este fin.

En cada comedor se contará con los señalamientos indicativos de rutas para el ingreso y salida del personal. Todos debemos de respetarlos.

Debemos asegurar que los dispensadores de gel con alcohol sean colocados en la entrada del comedor y en el área de recepción de charolas y cubiertos.

a. Ingreso a comedores

1. Considerando el espacio físico del comedor, se determinará la concurrencia máxima del personal.
2. El personal ingresará de manera escalonada para evitar mayor afluencia de la establecida.
3. Se contará con señalamientos de capacidad máxima, y en caso de alcanzarse se colocará una indicación y restringir el acceso. El personal que espere para ingresar deberá mantener distancia de 2 metros mínimo de acuerdo con la señalización.
4. Es obligatorio que toda persona al ingresar al comedor se lave las manos o desinfecte con gel antes de acceder a la línea de abastecimiento de alimentos. Se aplicará la supervisión correspondiente.
5. De realizar el lavado de manos fuera de las instalaciones del comedor, deberá usar gel con alcohol a su ingreso.
6. Abstenerse de tocarse ojos, nariz y boca.
7. La separación entre comensales será de 2 metros mínimo de distancia.
8. El espacio de separación de la fila de comensales, en la línea de abastecimiento de alimentos, deberá ser de al menos 2 metros.
9. Para cocinetas y áreas de consumos de alimentos se aplicará lo correspondiente.

Difusión

b. Personal del proveedor del servicio de alimentos

1. Todo el personal deberá hacer uso riguroso de cofia, cubrebocas y careta.
2. Se suprimen todos los elementos de autoservicio incluyendo barras de ensaladas, salseros, dispensadores de condimentos y de agua, etc.
3. Los cubiertos se entregan empaquetados individualmente.
4. La entrega de charolas y cubiertos se realiza por parte del personal del servicio a los comensales.
5. Se realizan revisiones continuas del estado de salud del personal, no ingresando a laborar el personal que presente síntomas de infección respiratoria (fiebre, tos, escurrimiento nasal).
6. Se realiza limpieza profunda y constante en mesas, sillas y barra con solución clorada y con alcohol.
7. Se privilegian alimentos para una sana alimentación y vida saludable (ricos en vitamina C, recomendado el consumo abundante de líquidos).
8. Se deberá mantener una ventilación adecuada.
9. Se deben colocar y permanecer visibles todas estas medidas en cada comedor.

Áreas asignadas para toma de alimentos

En las instalaciones que cuenten con áreas destinadas para tomar alimentos, se deberá contar con señalización que asegure la distancia mínima, de 2 metros entre cada persona. Dependiendo del tamaño del espacio asignado, se establecerá el número máximo de personal que puede permanecer simultáneamente. Por lo que no está permitido ningún tipo de reunión o actividad adicional.

Se aumentarán las rutinas de limpieza, aun así, se colocará liquido clorado y toallas de papel para que cada persona limpie antes y después la mesa y equipo que utilice. Es responsabilidad del personal que hace uso de estos espacios, mantener limpio y ordenado.

Servicio médico y el cuidado de la salud

1. El Servicio Médico corporativo es responsable de emitir y dar seguimiento a la normatividad y procesos médicos en la identificación de posibles casos de riesgo con base en las políticas y lineamientos establecidas por la Fundación Carlos Slim y las autoridades sanitarias, aplicables en los consultorios de la empresa de manera homogénea.
2. En las instalaciones en donde se cuente con Servicio Médico, serán los responsables de asistir a las personas que presenten síntomas respiratorios o sean identificados como

Difusión

riesgo, tanto al ingreso de los edificios o durante la jornada de trabajo, aplicar el protocolo establecido por la Fundación Carlos Slim y las autoridades sanitarias. En caso de no existir Servicio Médico al identificar personas con riesgo se deberá canalizar vía telefónica a los jefes de RH o a los jefes del inmueble con el apoyo de los brigadistas.

3. Los responsables de Recursos Humanos de las diferentes áreas concentrarán y deberán reportar a la Coordinación Médica los casos que se presenten y las condiciones de riesgo.
4. El equipo médico a nivel nacional deberá ser evaluado clínicamente en su área de trabajo, midiendo temperatura corporal 2 veces al día y oxigenación diariamente. De presentar algún síntoma relacionado con infección respiratoria deberá aislarse y aplicarse el protocolo correspondiente, informando inmediatamente a la Coordinación médica y al área de Recursos Humanos.
5. La coordinación médica en conjunto con los responsables de las áreas de recursos humanos, deberán establecer y llevar a cabo los programas de cuidados para la salud.

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. **Todo el personal deberá de registrarse en la App Monitor de la FCS** , notificar su estado de salud y temperatura al menos una vez al día.
3. Los empleados sanos que hayan estado conviviendo en casa con alguien con diagnóstico confirmado o sospechoso de COVID-19, deberán informar inmediatamente a las áreas de Recursos Humanos, preferentemente en el momento de la confirmación del diagnóstico para recibir las instrucciones de acuerdo con el Protocolo.
4. El personal que tenga preguntas y/o dudas , o que requiera orientación sobre su estado de salud podrá comunicarse a la **línea COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94**.

Indicaciones para personal de 60 años o más e identificado en condiciones de vulnerabilidad

1. Todo personal que tenga 60 años o más, mujeres embarazadas, lactantes, y aquellos con enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, obesidad, cáncer, permanecerán en resguardo, realizando en lo posible labores asociadas a su actividad laboral o en capacitación, hasta que los semáforos de alerta establecidos permitan el retorno a sus labores.
2. Es necesario resaltar, que el resguardo se aplica para contribuir en la prevención de contagio, especialmente para quienes están en una condición de mayor riesgo, por lo que es importante que el personal así lo considere y guarde las previsiones necesarias y permanezca en su domicilio.

Difusión

3. **El personal deberá estar dado de alta en la App Monitor de la FCS y** notificar su estado de salud diariamente cuando menos una vez al día. Durante el periodo de tiempo que **permanezca en resguardo es obligatorio el registro diario.**
4. El personal que tenga preguntas o dudas o que requiera orientación podrá comunicarse a la **línea COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94**.

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 dirigirse para su revisión al Servicio Médico de su edificio, en caso de saturación se canalizará al consultorio más cercano, de no contar con este servicio el personal debe comunicarse a la **línea COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94** y/o trasladarse al IMSS y llevar a cabo las recomendaciones que se le indiquen. Todos los casos deberán ser informados inmediatamente a las áreas de Recursos Humanos para su registro, aplicación de medidas y seguimiento.
2. **El personal deberá registrarse en la App Monitor de la FCS** notificar su estado de salud y registrar su temperatura y síntomas al menos dos veces al día.
3. **Las personas con características de infecciones respirator**ias o que inicien con dificultad para respirar deberán ser atendidas 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** y enviar a su domicilio. Todos los casos deberán ser informados inmediatamente a las áreas de Recursos Humanos en coordinación con la Comisión Local de Higiene y Seguridad o brigadistas para su registro y seguimiento.
4. El personal que tenga síntomas respiratorios deberá permanecer en su domicilio en resguardo de acuerdo con las indicaciones del médico. Durante este periodo de tiempo es obligatorio registrar sus síntomas diariamente en **la App Monitor**.

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 permanecer 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, informando inmediatamente a su área de RH para el registro correspondiente. El personal podrá llamar a la **línea COVID-19 CARSO Tel: 55 52 01 76 94** 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.

Difusión

3. Todo personal con diagnóstico confirmado o en espera de él, **deberá llevar un seguimiento a través de la App Monitor de la FCS** diariamente de su estado de salud registrando su temperatura y síntomas al menos dos veces al día y de ser necesario llamar a la línea COVID-19 CARSO para recibir orientación médica.

Cuidado de la salud

Preocupados por la salud y bienestar de todo el equipo de trabajo, se llevarán a cabo las siguientes acciones y programas sobre la aplicación de medidas preventivas, los cuidados de la salud ante la pandemia COVID-19 y a la detección oportuna de síntomas que puedan implicar contagio:

a. Detección oportuna de síntomas: como en toda enfermedad la identificación oportuna de síntomas permite una atención médica más eficiente y benéfica para quien pueda estar contagiado, aminora el riesgo hacia las personas con quien se tiene una mayor convivencia y contribuye a reducir el impacto de la pandemia.

b. Programa para la prevención de la diabetes e hipertensión arterial:

   I. A través del servicio médico, se establecerán programas para la identificación de personal que pueda estar propenso o que presente síntomas de diabetes y/o hipertensión, para canalizar oportunamente y tomar las medidas preventivas correspondientes.

   II. Programas para el control y cuidados de la diabetes e hipertensión arterial: sesiones dirigidas sobre alimentación, cuidados físicos y alternativas para la mejora y control.

c. Programa de cápsulas sobre la nueva normalidad Fundación Carlos Slim: con el objeto de sensibilizar a toda la población sobre la importancia de mantener las medidas preventivas ante la nueva normalidad y los riesgos de contagio que prevalecen, se implementará el programa de “nueva normalidad FCS” para que todo el personal.

d. Programa de salud integral: sensibles a la dificultad que genera el resguardo y distanciamiento social, se establecerán cursos a distancia que contribuyan a la mejora del manejo psicosocial y ocupacional en el cuidado de la salud.

Brigadistas y Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene

Con el objeto de asegurar que las medidas de prevención sean aplicadas, fomentar el autocuidado y el concepto “entre todos nos cuidamos”: se invitará e integrará a los brigadistas de protección civil, a los comisionados de seguridad e higiene y a quienes muestren interés por participar en esta cruzada por la salud: como “promotores de la salud” en sus equipos de trabajo (área, piso, edificio) con los siguientes alcances:

- Recibir la capacitación correspondiente para la aplicación de los lineamientos señalados en el presente protocolo.

Difusión

- Promover la observancia de las medidas de prevención entre sus compañeros de trabajo.
- Apoyar en la identificación de personal con síntomas o que manifieste malestar general, reportando los casos al Servicio Médico – Recursos Humanos y la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene para su intervención.
- Identificar a personal que pueda estar en riesgo alto de contagio por las condiciones fuera de trabajo que enfrente (familia contagiada).
- Ser el enlace de comunicación auxiliar para el monitoreo y seguimiento de casos que se presenten en los centros de trabajo.
- Promoción del reporte diario en la APP Monitor y en los sistemas de control que se diseñen para tal fin.
- Apoyo en las medidas de prevención requeridas en las instalaciones con la medición de la oxigenación.
- Ser el enlace con Recursos Humanos y la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene para transferir preocupaciones, inquietudes o ideas sobre las medidas aplicadas.
- Promover la actualización del Protocolo cuando sea necesario de acuerdo con las condiciones de los semáforos estatales, o que sea necesario reforzar el cuidado.

El personal que contribuya con esta actividad contará con el apoyo y participación de su jefe inmediato.

Limpieza de cubrebocas de tela y careta

Lavado de cubrebocas:

A fin de prevenir focos de infección, se debe desinfectar el cubrebocas de tela después de cada uso siguiendo la técnica descrita a continuación:

1. De ser posible, remojar el cubre boca en agua tibia y detergente normal.
2. Lavar a mano preferentemente y enjuagar.
3. Dejar secar y guardar en una bolsa limpia o recipiente y mantenerla cerrado hasta su próximo uso.
4. Es importante recordar que para la colocación y retiro del cubrebocas se debe realizar un lavado de manos previo, tomarlo por las cintas o resorte y evitar tocarlo mientras está en uso. Al retirarlo, es recomendable se remoje inmediatamente y se lave, si no es posible, colocarlo en una bolsa, lavarse las manos y colocar en un lugar seguro quitándolo del alcance de otra persona.

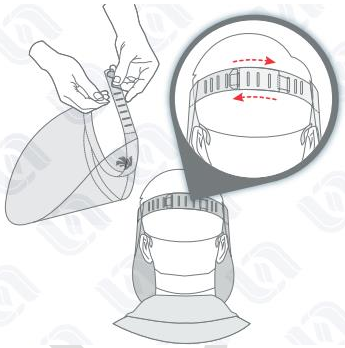
Difusión

Uso y lavado de careta

Este equipo forma una barrera física para la prevención del contagio del COVID-19 obstaculizando la entrada de las secreciones (micro gotas) a las vías respiratorias. La manera de utilizarla es la siguiente:

Armado

1. Ajustar la cintilla de la careta a la medida, sin que apriete o lastime, lo más cómoda posible.
2. Se coloca por la cintilla sin tocar el frente.
3. Mientras se use debemos evitar llevar las manos al frente y tocarla.



Retiro de careta

1. Para retirar la careta no se deberá tocar el frente, se toman las cintillas y cuidadosamente se retira.
2. Inmediatamente se deberá limpiar.
3. Guardar la careta en bolsa plástica limpia.

Limpieza

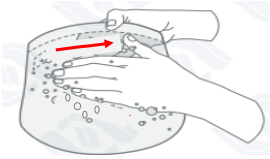
1. Previo lavado de manos se deberá limpiar la careta con alcohol o agua y jabón (no utilizar cloro, ni fibras o líquidos abrasivos) y un paño limpio doblado en cuatro partes.

    a. Humedecer con alcohol una de las partes del paño y limpiar en un solo sentido de arriba hacia abajo o en forma horizontal evitando regresar al punto de partida, dejando la solución unos segundos, y cambiando el paño a una cara limpia para cada una de las secciones de la careta.

    b. De usar agua y jabón deberá remojarse la careta de manera inicial, posteriormente con una de las partes del paño y un poco de jabón limpiar de acuerdo con la misma técnica de limpieza anteriormente descrita y volver a enjuagar.

    c. En ambos casos se deberá dejar secar y guardar en bolsa.

d. Es importante asegurarnos de la limpieza del paño, para evitar que la careta se raye o dañe.



Medidas generales

2. La careta es de uso personal, por lo que no se puede compartir.
3. Tiene una vida útil de 90 días, debe de cuidarse para que no se dañe. Este equipo se desecha en los contenedores habituales previa limpieza.

A través del presente documento, se exhorta y agradece a los colaboradores de TELMEX su disposición para aplicar los nuevos lineamientos a fin de seguirnos cuidando y disminuir el riesgo de contagio para preservar la salud.

Difusión

TELMEX ESTA CONTIGO

Red Nacional Última Milla

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REP. MEXICANA
UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

TELMEX®
está contigo