

## **Protocolo de Respuesta ante contingencia por brote de enfermedad por Coronavirus (COVID-19)**

### **Medidas Preventivas**

TELMEX ha establecido las siguientes medidas preventivas al interior de la organización, con miras a reducir la posibilidad de contagios y propagación del virus 2019-nCoV.

- Ejecución de campañas permanentes de concienciación y difusión de medidas preventivas (correcto y frecuente lavado de manos, limpieza y desinfección de áreas de trabajo, descanso adecuado, consumo de suplementos alimenticios y vitaminas para reforzamiento del sistema inmune, evitar el contacto físico, revisiones médicas periódicas).
- Concientizar a personas enfermas que se abstengan de presentarse a laborar.
- Restringir las actividades en grupos numerosos.
- Promover el uso de tecnologías de comunicaciones y colaboración como video conferencias, conferencias telefónicas, etc.
- Establecer esquemas de trabajo desde casa.
- Mantener al personal notificado sobre el progreso de la situación, niveles de riesgo, acciones adicionales.

### **Protocolo de Respuesta:**

TELMEX ha definido el siguiente protocolo de respuesta, con actividades continuas desde la declaración de emergencia de importancia internacional por parte de la OMS:

#### **1) Monitoreo continuo del avance y progreso de la situación, los niveles de riesgo y acciones de contención necesarias definidas por las autoridades correspondientes.**

De acuerdo a la información emitida por medios masivos de comunicación, por el Sistema de Alerta Sanitaria o instituciones de gobierno autorizadas, identificar el nivel de riesgo acorde a los siguientes criterios:

- Riesgo Medio (Se detectan casos localizados). Se activa el Plan local de respuesta. Las personas cuya actividad principal sea la interacción con grupos de personas deben extremar las medidas de higiene personal de acuerdo a las recomendaciones. No existe en este nivel de riesgo un impacto directo a los servicios provistos por TELMEX.
- Riesgo elevado (Hay brotes epidémicos en algunas localidades). Se realiza campaña permanente para que las personas enfermas se abstengan de ir a trabajar. Se restringen las actividades con grupos numerosos y se limita la capacidad de los espacios de atención al público y lugares de reunión. Se promueve el trabajo desde casa en los casos que esto es posible. Se promueve el uso de herramientas y tecnologías de colaboración y comunicaciones (video y audio conferencias). Se garantiza el uso y la disponibilidad suficiente y permanente de equipo de protección personal y material de higiene.
- Riesgo de Alerta (Hay casos en diferentes ciudades o entidades federativas). Se suspenden actividades económicas que promueven aglomeraciones humanas (cines, teatros, espectáculos, eventos deportivos, religiosos, etc.). Se refuerzan medidas preventivas de higiene, personal laborando desde casa siempre que sea posible. Identificación de posiciones

clave y designación y entrenamiento de remplazos. Se reducen o eliminan los viajes por cuestiones de trabajo.

- Riesgo de Pandemia (Se emplean todas las medidas disponibles para mitigar el impacto). Se suspende la actividad económica no esencial. Se labora con el personal mínimo necesario para garantizar la continuidad de la operación. Posiciones clave pueden ser cubiertas por personal de remplazo. Trabajo conjunto con autoridades gubernamentales para seguir y colaborar en las medidas designadas. Uso de equipo personal de protección.

## **2) Asegurar la cadena de suministro y continuidad de servicios de proveedores estratégicos**

TELMEX mantiene comunicación permanente con sus proveedores estratégicos para asegurar que ellos cuenten también con un protocolo de respuesta y medidas preventivas ante un inminente brote pandémico de la enfermedad COVID-19. Con esta acción se refuerza la continuidad de la cadena de suministro y provisión de partes, refacciones y continuidad general de los servicios.

## **3) Ejercicios de preparación para un posible escenario de Pandemia**

TELMEX ejecuta pruebas de continuidad contemplando el escenario de pandemia, como parte de las revisiones periódicas del Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Recuperación de Desastres, los cuales forman parte del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, certificado bajo la norma internacional ISO 22301:2012. Durante estos ejercicios, se ponen a prueba los planes de respuesta y se identifican oportunidades de mejora para su corrección o ajuste.

## **4) Comunicación Activa con Clientes, Proveedores y Autoridades**

Un elemento clave del programa de respuesta es la estrecha comunicación y colaboración con clientes, proveedores y autoridades, para asegurar el cumplimiento de medidas locales y federales y la contribución a su seguimiento y observancia. TELMEX mantendrá notificados a sus clientes del estado de alerta respecto a la situación de pandemia y las acciones correspondientes acorde al nivel de riesgo. Así mismo, TELMEX mantendrá una postura de apertura para escuchar recomendaciones y mejores prácticas de sus clientes, a fin de poder incorporarlas en su propio plan de respuesta.

Con estas acciones TELMEX ratifica su compromiso de establecerse como un socio estratégico de negocio para sus clientes, manteniendo los preceptos básicos de preservación de la integridad, salud y vida de su personal, clientes y proveedores; manteniendo la continuidad de las operaciones críticas de negocio que permitan a nuestros clientes el aseguramiento de sus propias operaciones.

En caso de encontrarnos en cualquiera de los niveles de riesgo mencionados anteriormente, TELMEX está preparado para garantizar la continuidad y la calidad de los Servicios Masivos y Empresariales debido a que cuenta:

- Red de Telecomunicaciones protegida estructuralmente de forma automática tanto en su ámbito Nacional como Internacional, esto incluye:
  - Redes de Transporte
  - Redes de Datos
  - Redes de Procesamiento
  - Redes de Señalización
  - Redes de Acceso

- Sistemas autónomos de abastecimiento de Energía Eléctrica en sus principales Centrales Telefónicas y Nodos.
- Supervisión y Gestión de la red basada en Centros de gestión operando 7 X 24 distribuidos en 5 Ciudades de la República Mexicana con la finalidad de identificar incidentes así como el uso de la red.
- Stock de refacciones y herramientas estratégicas distribuidas a nivel nacional.
- Equipos protegidos en sus principales componentes.
- Grupo de soporte técnico especializado para atender de manera remota cualquier incidente de los equipos.
- Soporte técnico de los proveedores de tecnologías que operan en la Red
- Respaldos de Base de Datos de los principales Sistemas de operación de la Red y Servicios.
- Esquemas de comunicaciones internos ágiles y eficientes.
  - Planes Audio conferencias Telmex
  - Videoconferencias Telmex
  - Correo electrónicos
  - Red de datos interna
  - VPNs
- Planes de Contingencia Internos que permiten la operación remota de la Red.
- Personal técnico especializado distribuido a nivel nacional para fines de Operación & mantenimiento.
- Centros de atención a Clientes distribuidos a nivel nacional para atender cualquier Duda, Queja o comentarios referentes a sus servicios.