

Protocolo para actividades comerciales y gestión de clientes

Protocolo CEMEX	Lineamientos/Protocolo para actividades Comerciales y Gestión de Clientes debido a las medidas implementadas en el marco de la pandemia de COVID-19.
Propósito del Protocolo	Este protocolo proporciona medidas de prevención recomendadas para aplicar en las actividades comerciales en el marco de la pandemia de COVID-19.
A quienes se aplica este protocolo	Este protocolo aplica a todas las Áreas Comerciales y personal de CEMEX. El Equipo de Rápida Respuesta (ERR) de Planta/Gerentes/empleados deben tomar la responsabilidad por su implementación.
Aviso legal	Este protocolo fue preparado por CEMEX con base en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (“OMS”), consultores externos y la experiencia de la empresa misma. CEMEX no se hace responsable del resultado de la implementación del protocolo, ni garantiza de ninguna manera la efectividad de este material para prevenir o reducir infecciones por Coronavirus (COVID-19) entre sus empleados o funcionarios. La autorización para usar este material está limitada exclusivamente para consulta. Ninguna persona, física o moral, podrá usar este material, en su totalidad ni en parte, para publicidad, anuncios y/o promoción en ningún material o medio, para ninguna empresa, producto o servicio. Copyright ©2020 Cemex Innovation Holding AG.

I. Recomendaciones Generales	
1.	<p>En el transcurso de la pandemia de COVID-19, solamente las tareas y reuniones esenciales se deben llevar a cabo para garantizar la salud y seguridad de nuestros empleados/contratistas y la continuidad operacional.</p> <p>Todas las áreas de operación y administrativas deben fomentar y planear trabajo remoto para limitar el personal que esté en oficinas y áreas de trabajo en común. Esto se aplica en especial a las personas vulnerables (dada su edad (arriba de 60 años), condición de salud o clínica subyacente, o embarazadas).</p>
2.	<p>La aplicación del Protocolo de Higiene Personal (consultar en listado de protocolos) es indispensable para garantizar el éxito de las medidas preventivas para el COVID-19, tales como pero no limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavar y desinfectar manos meticulosamente y de acuerdo a las recomendaciones de la OMS antes de entrar a un salón o área, antes de tocar la cara y después de manipular herramientas y equipo. • Respetar un distanciamiento físico de 2 metros entre personal. • Usar, retirar y desechar correctamente equipo de protección personal, especialmente mascarillas y protección ocular.

I. Recomendaciones Generales	
	<ul style="list-style-type: none"> Higiene respiratoria, animando a los empleados a meter el rostro en el ángulo formado por el brazo y el antebrazo o usar un pañuelo si tosen o estornudan. Proveer pañuelos desechables y contenedores cerrados para desecharlos.
3.	Considerar todas las herramientas de oficina y equipo que se maneja en la estación de trabajo/escritorio como artículos personales para uso individual. No tomar prestado, ni prestar artículos como teléfonos, plumas o equipo de oficina. Limitar el intercambio de documentos al mínimo necesario. El uso de dispositivos electrónicos, fotos y aplicaciones son el mejor medio para la comunicación.

II. Personal/Representantes Comerciales	
1.	Permanecer en contacto cercano con los clientes por medios de comunicación remota, como lo son llamadas por teléfono, reuniones en videoconferencia, correos electrónicos y mensajes de texto. Evitar juntas en persona en el transcurso de la pandemia COVID-19.
2.	<p>En el caso de una junta personal por necesidad, si fuera posible antes de la junta preguntar y/o investigar si la persona con la que realizará la junta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ha tenido cualquier síntoma gripal Ha estado en contacto con algún caso confirmado positivo de COVID-19 Visitó recientemente áreas altamente infectadas. <p>En el caso de que cualquiera de las respuestas sea afirmativa, evítese el encuentro personal hasta confirmar que sea seguro el encuentro, por medio de cuarentena autoimpuesta o hasta que desaparezcan los síntomas gripales</p>
3.	Después de la verificación de datos respecto a la salud, asegurar que la junta se lleve a cabo con el mínimo necesario de participantes, considerando la recomendación de distanciamiento físico de 2 metros y siempre en área abierta con ventilación natural.
4.	Si no es posible el distanciamiento físico recomendado, todos los participantes deben portar mascarilla que cubra boca y nariz, y abstenerse de tocar cualquier superficie o rostro sin antes desinfectar las manos por medio de lavado o aplicación de gel a base de alcohol.
5.	Evitar saludos con contacto de piel tal como saludo de mano, abrazo, etc. Téngase la iniciativa de romper el hielo con gestos o palabras amables a distancia, recordando las medidas actuales para prevenir que ellos y uno potencialmente se contagie.
6.	Al llegar y después de finalizar la junta, siempre lavar las manos meticulosamente según se establece en el protocolo y/o aplicar gel a base de alcohol.
7.	Promuévanse las transacciones y documentos. En el caso de requerirse el intercambio de un documento o cheque, síganse estos procedimientos:

II. Personal/Representantes Comerciales	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir que el contenido sea depositado en un sobre cerrado, recibiendo previamente una imagen o documento escaneado del contenido. • Siempre acompañarse de sobres, carpetas o bolsas de plástico para estar preparados si el cliente no ha acatado el consejo. • Depositar paquetes, documentos o papeles en un contenedor de plástico o caja dentro del vehículo personal. • Desinfectar contenedor adecuadamente después de procesar los documentos y/o desechar adecuadamente los sobres y cajas de cartón o bolsas de plástico. <p>Siempre lavar las manos o desinfectarlas con gel a base de alcohol después de manejar o tocar documentos, manijas, sillas, escritorios o cualquier otro dispositivo en las instalaciones del cliente.</p>
8.	Se recomienda siempre portar uniforme y tener una segunda prenda debajo de la camisa para poder retirar el uniforme antes de entrar en el vehículo propio después de visitar al cliente.
9.	Siempre usar dispositivos de manos libres al atender llamadas para evitar el contacto con de la cara con el celular. Desinfectar frecuentemente el celular y protector con solución a base de alcohol.
10.	Limpiar y desinfectar frecuentemente el vehículo personal, especialmente las partes de contacto frecuente con la mano, como lo son el asiento, manijas de la puerta, volante, palanca de velocidades, y panel de control.
11.	No ofrecer viajes ni aceptar pasajeros adicionales en el vehículo personal.

III. Juntas con clientes en instalaciones de CEMEX	
1.	Siempre evaluar si la razón de la visita/junta es urgente e importante para poder seguir adelante. Si la visita debe llevarse a cabo, deben seguirse las siguientes medidas para prevenir contagios de COVID-19.
2.	Siempre que sea posible, la persona que hace la visita debe viajar sola usando su propio medio de transporte.
3.	<p>Informar al cliente de nuestro protocolo interno para ingresar a nuestras instalaciones.</p> <p>El personal de Recepción o Seguridad llevará a cabo detección de síntomas de enfermedad por COVID-19 en las personas de manera visual, con equipo de detección y/o un cuestionario.</p> <p>Cualquiera que cumpla con los siguientes criterios no debe ingresar a las instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si presenta cualquiera de los siguientes síntomas: Fiebre (arriba de 37.3 °C) y/o cualquiera de estos síntomas: tos, dificultad para respirar.

III. Juntas con clientes en instalaciones de CEMEX	
	<ul style="list-style-type: none"> • Es una persona vulnerable (dada su edad (arriba de 60 años), condición de salud o clínica subyacente, o embarazada). • Si cualquier individuo en área de recepción o en otra área de trabajo, cualquiera que sea, tiene fiebre o síntomas respiratorios o dos de cualquiera de los otros síntomas en la lista previa, entonces él/ella debe recibir instrucciones de volver cuando estén saludables.
4.	Informar al área de recepción de la visita esperada con fecha y hora de la visita. A todas las visitas se les pedirá usar mascarilla para entrar a nuestras instalaciones.
5.	Asegurar reservación de una sala que garantice el distanciamiento físico de 2 metros y limitar el número de participantes para poder cubrir este requisito.
6.	Evitar saludos con contacto de piel tal como saludo de mano, abrazo, etc. Solicitar a la visita que lave sus manos y aplique gel a base de alcohol, antes de entrar a la sala de junta u oficina y empezar la junta.
7.	Después de concluir la junta, informar al personal de limpieza para desinfectar el área, incluyendo escritorios, mesas, sillas, manijas o cualquier otra superficie de contacto frecuente. Nadie debe entrar a la sala antes de que concluya esta tarea.