



Procedimientos Preventivos de Atención a Clientes Holcim El Salvador – Planta El Ronco

Ante el actual estado de emergencia por la propagación del Coronavirus a nivel mundial, hemos establecido procedimientos y medidas de control preventivas para garantizar la atención y la seguridad sanitaria y física de nuestros clientes, transportistas y personal propio involucrado en el proceso de atención a clientes. A continuación, detallamos las nuevas medidas:

Previo a la llegada a planta

- Se debe realizar el pedido y la selección de turno a través del portal DirectA o a la línea de soporte +503 2507-8876, y realizar pago a través de transferencia bancaria, nota de abono, pago electrónico o pago con tarjeta de abasto. El pago en efectivo no será aceptado temporalmente.
- Presentar su número de pedido y asegurar que esté pagado o liberado.
- Llegar como máximo 15 minutos antes o 15 minutos después del inicio del rango de su horario de su cita. El llegar con mucho tiempo de anticipación no significa que será despachado antes de la hora programada.
- Los motoristas que lleguen a la planta deberán cumplir con el protocolo de movilidad del gobierno:
 - Mascarillas N95 o tapabocas
 - Guantes de látex o nitrilo
 - Alcohol en gel

Portería

- Ya no se deberá hacer entrega de hoja de anotación. En su lugar se colocarán talonarios en la ventanilla de atención telefónica.
- Ya no se deberá hacer entrega de licencia de conducir. Bastará con solo mostrarla a nuestro personal de seguridad.

- 
- Por protocolos de salud de la empresa, se restringirá el ingreso a personas que presenten fiebre, dificultades respiratorias o cualquier otro síntoma relacionado con el COVID-19. Se sugiere que si presenta alguno de estos síntomas, se quede en casa.

Proceso de operación de Facturación

- Se han colocado pantallas en las que se indicarán los turnos. Con esto, eliminamos el uso de beepers. Todo el llamado será a través de las pantallas.
- Las consultas en facturación se evacuarán a través de parlantes colocados en las ventanillas.
- La atención de consultas de motoristas se llevará a cabo a través de línea telefónica directa, disponible en el área de facturación.
- Se les proporcionarán hojas de anotación a conductores.
- Se instalará un scanner para la documentación.

Medidas Higiénicas en área de facturación y edificio

- Se reforzarán las medidas de higiene en el área de facturación.
- Nuestro personal hará uso de guantes de látex y mascarillas.
- Se tendrá a la disposición alcohol gel para uso de nuestros visitantes.
- Se está realizando el proceso de limpieza y desinfección de las instalaciones, baños y comedores al menos dos veces diarias.

Áreas de espera

- Con el fin de evitar aglomeraciones, además del comedor, se han habilitado canopys al aire libre.



Báscula

- Se elimina la entrega de documentos (cuadruplicado de factura).
- Se cierra la ventanilla de báscula para consultas. En su lugar se remitirán a facturación para atención con línea telefónica.

Despacho

- Se omitirá la entrega de la llave del equipo en la zona de carga, pero deberá colocarla en el tablero hasta que finalice la carga.
- En caso de que el operador de montacarga detecte que el conductor del camión enciende el motor de la unidad antes de finalizar la carga del mismo, el proceso se detendrá hasta que conductor cumpla con la disposición de retirar la llave y colocarla en el tablero hasta finalizar la carga. El operador de montacargas deberá notificar al Responsable de Despacho que esté a cargo del turno, para que se notifique a quien corresponda para corregir este comportamiento inseguro. Esta medida preventiva busca garantizar la seguridad sanitaria y física de los operadores de montacarga en pista.

Luego del despacho

- No permanecer fuera de la planta por largos periodos de tiempo después de haber cargado y enlonado la rastras. En el marco del protocolo de NO aglomeraciones de individuos, se sugiere enlonar e iniciar su camino al punto de destino.
- Utilizar únicamente el Bypass de Metapán para carga comercial de cemento. Esto implica no entrar al municipio para llegar a la Planta o salir del mismo.
- Disminuir la velocidad en los puntos de control en Metapán.

Agradecemos su paciencia y comprensión ante la implementación de estas medidas y reiteramos nuestro compromiso de continuar con nuestras operaciones de forma regular, confiando en que acatando juntos las medidas de prevención, podremos salir adelante de esta crisis.

Metapán, 20 de Mayo de 2020