

## Protocolo de apoyo remoto en campo para procesos críticos en una planta de cemento

<b>Plan de Continuidad de Negocio CEMEX para COVID-19</b>	<b>Pautas para preparar y ejecutar apoyo remoto en campo para procesos críticos en una planta de cemento</b> en el marco de la pandemia COVID-19.
<b>Propósito del Protocolo</b>	Este protocolo ofrece lineamientos para implementar apoyo remoto como opción de estrategia de recuperación, en caso de que algún miembro del personal considerado esencial no esté disponible debido a protocolo de cuarentena o es caso confirmado de COVID-19.
<b>A quién aplica este protocolo</b>	Este protocolo aplica a todas las plantas de cemento CEMEX globalmente. El Equipo de Rápida Respuesta (ERR) de Planta deberá hacerse responsable de su implementación.
<b>Notas Importantes</b>	Este protocolo es genérico y no es capaz de tomar en cuenta los distintos niveles de casos de COVID-19 en diferentes países, ni los lineamientos de gobierno o las acciones que debe tomar cada ciudadano. Siempre hacer caso a recomendaciones de gobierno antes de tomar acción.
<b>Aviso Legal</b>	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.

<b>Consideraciones a tomar en cuenta antes de usar este protocolo.</b>	
I.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Antes de seguir las siguientes acciones, se deberán considerar los protocolos de PANDEMIA disponibles: <ul style="list-style-type: none"> <li>PANDEMIA Lineamientos Generales</li> <li>PANDEMIA - Protocolo de Planta de Cemento</li> <li>PANDEMIA - Protocolos de Higiene Personal</li> <li>PANDEMIA - Protocolo de detección en lugar de trabajo</li> <li>PANDEMIA - Protocolo de distanciamiento social</li> <li>PANDEMIA - Protocolos de Viaje</li> <li>PANDEMIA - Protocolos de Cuarentena</li> </ul> </li> <li>Aparte de los ya mencionados, hay algunos departamentos esenciales con protocolos de Continuidad de Negocio que describen distintas estrategias alternativas de recuperación</li> </ol>

<b>Consideraciones a tomar en cuenta antes de usar este protocolo.</b>	
	<p>que deberán ser evaluadas también (Vea Pandemia - Protocolos de Continuidad de Negocio para: Sala de Control Central, Laboratorio (aseguramiento de calidad) y Personal de Mantenimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sin embargo, el apoyo remoto en campo puede ser aplicable para cualquier actividad de la operación que ha sido interrumpida debido a la ausencia de personal esencial, especialmente cuando se estima que no estará disponible por un periodo extendido.</li> <li>4. En todos los casos el dueño de proceso deberá revisar los reglamentos locales o cualquier restricción que pudiera ser aplicable a asistencia/apoyo remoto.</li> </ol>

<b>Cuando puede aplicarse este protocolo.</b>	
II.	<p>Para este protocolo de Apoyo Remoto se deberán considerar los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No hay persona presente con suficiente información y/o capacitación para desarrollar la actividad de campo (tal como operar un cuarto de control central, mantenimiento, análisis de laboratorio, o cualquier proceso especializado en toda la planta).</li> <li>2. Debido al tipo de función es posible recibir asistencia remota u orientación para completar ciertas tareas, para garantizar la continuidad del proceso/función.</li> <li>3. Esta asistencia remota deberá ser solicitada de Expertos en la Materia (SME – <i>Subject Matter Expert</i>) para la tarea específica.</li> <li>4. Los SME's pueden ser personal interno que no están presentes físicamente en la planta, pero están disponibles (personal disponible de otro turno, personal jubilado o incluso personas en casa por cuarentena, pero capaces de trabajar de forma remota). Otra opción es Proveedores especializados con expertos externos disponibles.</li> </ol>

<b>C. Especificaciones y herramientas.</b>	
III.	<p>Deben reunirse ciertas condiciones para poder trabajar por medio de apoyo remoto en campo, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunicación remota deberá establecerse en cumplimiento con políticas internas de seguridad informática.</li> <li>2. En campo es necesario tener acceso a red móvil o WiFi, y en ese caso habría que solicitar a personal de sistemas que implemente las configuraciones y credenciales correspondientes.</li> <li>3. Que las capacidades tecnológicas en campo funcionen de tal modo que garanticen que el personal recibiendo el apoyo pueda:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Establecer una línea de comunicación permanente (video, voz y datos).</li> <li>b) Permitir que asesor remoto vea lo que ve el operador de campo durante todo el proceso de apoyo.</li> <li>c) Escuchar con claridad todas las instrucciones por parte del asesor.</li> <li>d) Trabajar con manos libres en todo momento de la asesoría.</li> </ol> </li> <li>4. Como referencia, estos son ejemplos de dispositivos que pueden ser usados por personal en campo para recibir el apoyo remoto:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Un teléfono móvil sujetado usando pinza para gorra para video manos libres y audífonos.</li> <li>b) Gafas inteligentes con transmisión en tiempo real (Referencias: Vyoocam, Glass Enterprise, Google Glass, etc)</li> <li>c) Tecnología de telepresencia para asistencia remota. (Referencias. Realware Solutions)</li> </ol> </li> </ol>

**C. Especificaciones y herramientas.**

	Importante. Cada equipo deberá elegir los dispositivos adecuados según los recursos disponibles y con las autorizaciones correspondientes, considerando la relación costo-beneficio y el desempeño/viabilidad técnica.
--	--