



► ¡Que no te lo cuenten!

- | | |
|------------|--|
| Pág. 1 - 2 | → Mensaje de la Gerencia: |
| Pág. 3 | → ¿Cuándo lavarse las manos? |
| Pág. 4 | → Síntomas del Coronavirus. |
| Pág. 5 | → Trabajo en casa – ¡5 consejos para trabajar desde casa en la cuarentena! |
| Pág. 6-7 | → Fondo de Empleados: Beneficios en tiempos de Covid - 19. |
| Pág. 8-9 | → ¿Qué hacer los fines de semana en casa? |
| Pág. 10-11 | → Actividades de las sucursales. |
| Pág. 12-13 | → ¿Cómo atender mejor una llamada? |

Mensaje de la Gerencia

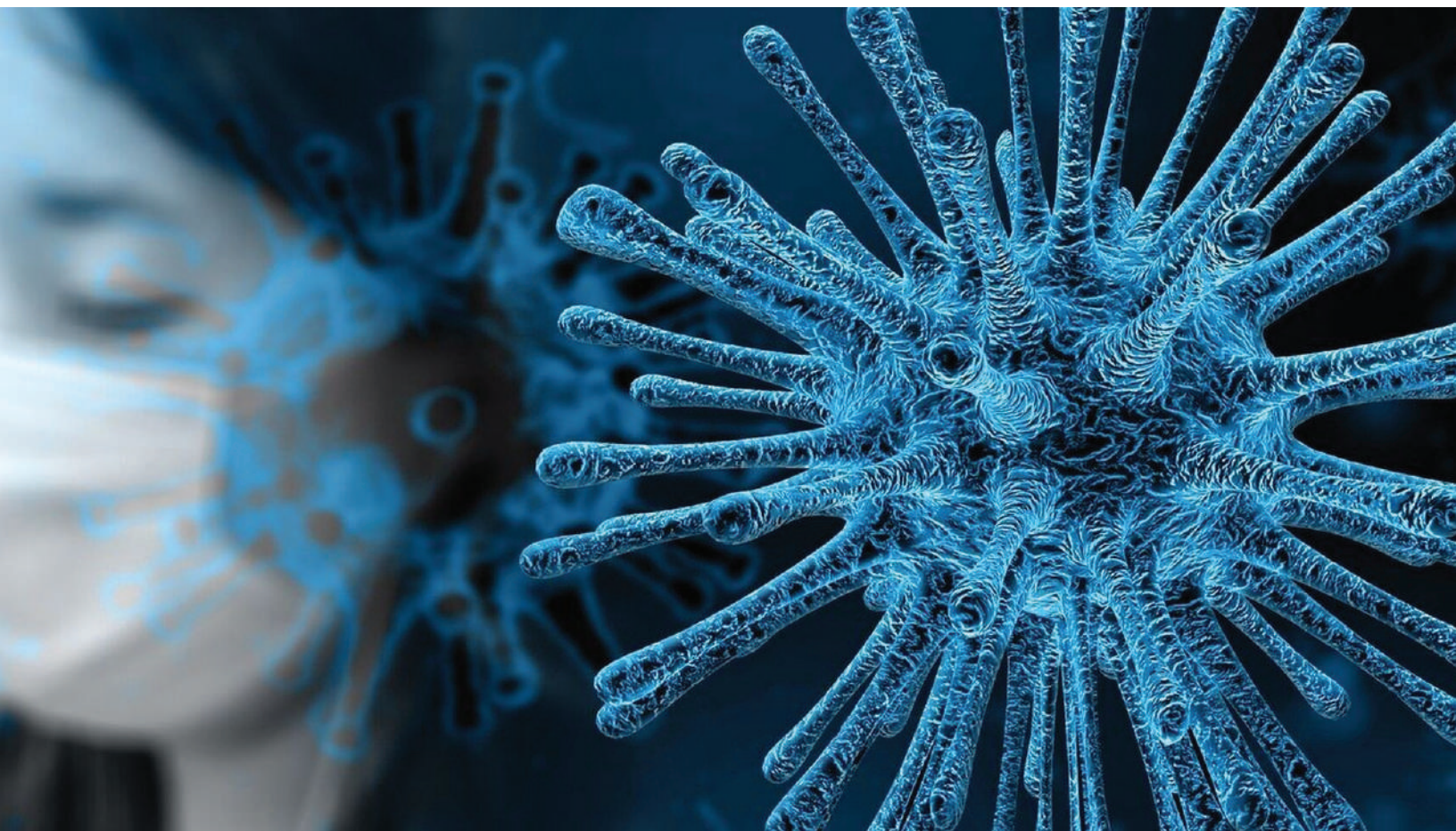


**¡Del dicho al hecho...
Debemos trabajar en equipo!**

La coyuntural situación por la que estamos pasando por el Covid -19, ha hecho que el gobierno tome decisiones que van desde el cierre de fronteras marítimas y terrestres hasta los toques de queda decretados por administraciones locales, bajo la **premisa sincera y generosa de sumar esfuerzos en pro de prevenir contagios y salvar vidas**, y no por el afán de salvaguardar los propios intereses.

La pandemia del Coronavirus nos ha puesto a prueba a todos, nos ha medido la capacidad que tenemos de reaccionar, prevenir y atender una realidad que está rondándonos. Pero la principal prueba a la que nos sometió el COVID-19, fue a la disciplina, ese comportamiento tan escaso en nuestra cultura.

La mayoría de los seres humanos no creemos en las cosas hasta que nos pasan. Todo lo malo nos parece lejano y solo tomamos conciencia de la realidad, cuando esta nos invade de aspectos negativos. Muchas veces cuando ya no queda nada por hacer. Pese a ese tsunami informativo, que día y noche nos habla de la existencia de esta enfermedad, de sus efectos y de sus cuidados, solo hasta ahora, cuando ha desembarcado en nuestro entorno, se encienden las alarmas y nos convencemos que el riesgo es de todos.



Mucho se repiten las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y de los epidemiólogos, en torno del lavado de manos, el contacto directo entre las personas, el estrechar de manos, los besos y caricias, la presencia en aglomeraciones de gente, la necesidad de cancelar eventos masivos. Y sin embargo la inteligencia de muchos se pone a prueba, cuando desobedecen sistemáticamente los llamados que solo buscan cuidarnos.

Nadie puede darse el lujo de pasar de largo sobre los hechos reales que nos hablan de centenares de muertos, miles de infectados y probablemente millones de portadores en un futuro próximo. Es el momento preciso para que nuestra autodisciplina se active y tomemos todas las precauciones necesarias, sin entrar en el pánico desbordado y frenético que muchos han adoptado, como presas ingenuas de la irresponsabilidad de quienes propagan alocadamente noticias falsas sobre este delicado tema.

Este no es el Armagedón de la humanidad, es una prueba más para la raza humana, que nos muestra lo frágiles que somos, y pone a prueba nuestra disciplina, fe y trabajo en equipo. Cumplir las normas de manera constante, nos conducen a un cierto resultado. Están servidas sobre la mesa de la sociedad las normas, falta cumplirlas para lograr el resultado. Solo si nos unimos como sociedad y con disciplina, será posible superar este nuevo reto que nos pone la vida.

¡Los invito a pensar en grupo, cuidarnos será la mejor medicina que podremos repartir entre nuestros allegados, familia, conocidos y amigos! En cuanto a cada uno de nosotros tendremos la opción de mostrar una mejor versión, más sensible, amorosa, comprensiva y libre.

Como pueblo, tenemos un destino común y un deber: el de ayudarnos en el infortunio. Pero incluso, si el miedo nos robara la ternura y nos convirtiera en jauría, aun así, haríamos lo que fuera por salvar a los nuestros **¡Y a eso le llamamos empatía!**

“La vida es un reto: vive, siente, ama, ríe, llora, juega, gana, pierde, tropieza, pero siempre levántate”.

**Cordialmente,
Alejandro Navarrete Silva
Gerente General.**

Lavarse las manos: ese sencillo hábito que tanto protege nuestra salud:

No imaginamos la cantidad de enfermedades que podríamos evitar si lo hiciéramos cotidianamente

Por estos días, cuando el mundo se inquieta por la presencia de un nuevo virus, el lavado de las manos vuelve a ser protagonista de todas las campañas de prevención para frenar su expansión. Y no es en vano, porque, de acuerdo con la Asociación Colombiana de Infectología, el lavado correcto y frecuente de las manos disminuye el riesgo de contagio del nuevo coronavirus hasta en un 50 por ciento, una cifra suficientemente válida para insistir en hacerlo.

Según varios estudios, el aseo adecuado de las manos puede atenuar la posibilidad de adquirir o de transmitir hasta 200 enfermedades, la mayoría de ellas de tipo infeccioso.

¿Cuándo es momento de lavarse las manos?:

- Siempre después de entrar al baño.
- Después de toser, sonarse, estornudar o de tener contacto con cualquier secreción corporal.
- Después de cambiar pañales o ayudar en el aseo a cualquier niño.
- Después de entrar en contacto con mascotas.
- Al manipular basuras.
- Antes y después de preparar alimentos.
- Antes de comer.
- Después de entrar en contacto con personas enfermas.
- Antes y después de realizar una curación, cambiar un vendaje o después de realizar alguna práctica de aseo o cosmética en el cuerpo.
- Al bajarse del transporte público.
- Al llegar a la casa.



Síntomas del Coronavirus: ¿cómo diferenciar el Covid – 19 de una gripe o un resfriado?

La enfermedad que causa el virus SARS-Cov-2, llamada covid-19, es una infección respiratoria que comienza con síntomas como fiebre y tos seca y, después de una semana, puede causar dificultad para respirar.

Según un análisis de la Organización Mundial de la Salud basado en un estudio con **56.000** pacientes, el **80%** de los infectados desarrollan síntomas leves (fiebre, tos y, en algunos casos, neumonía), el **14%** síntomas graves (falta de aire y dificultad para respirar) y el **6%** enfermedades graves (insuficiencia pulmonar, shock séptico, falla multior- gánica y riesgo de muerte).

Entre los síntomas presentados por los pacientes, los más comunes fueron la fiebre (apro- ximadamente **88%** de los casos), la tos seca (casi **68%**) y el cansancio (**38%**).

La dificultad para respirar ocurrió en casi el **19%** de las personas, mientras síntomas como el dolor de garganta y el dolor de cabeza aparecieron en un **13%** de los casos. Un **4%** de los pacientes con el nuevo coronavirus tuvo diarrea.

Síntomas	COVID-19	Gripe	Resfriado
Fiebre	X	X	
Tos	X	X	X
Mocos		X	
Congestión nasal			X
Estornudos		X	X
Dolor de garganta			X
Dificultad al respirar	X		
Flama	X		
Vómito		X	
Diarrea		X	
Cansancio	X		

*Fuente: Laboratorios SYNLAB

Ten en cuenta que no todas las personas infectadas no necesariamente presentan todos los síntomas. En algunos casos, pueden no tener ninguno. En caso de presentar síntomas o haber tenido contacto con alguna persona extranjera o que venga de países como China, España o Italia se recomienda buscar atención médica.

Trabajo en casa ¡5 consejos para trabajar desde casa en la cuarentena!

La aparición del nuevo coronavirus está cambiando la vida de muchas personas en todo el mundo. El brote de la enfermedad que ya causó la muerte de más de 16.365 personas en el planeta e infectó a cientos de miles, está también en Colombia y actualmente contamos con más de 1000 casos confirmados infectados*.

Entre las medidas para frenar la expansión del virus está el trabajo en casa. Para muchas empresas y trabajadores es algo nuevo, por eso acá te brindamos algunos consejos para que lleves bien tu nueva jornada laboral. A primera vista puede ser una gran ventaja, pero puede **convertirse en trampa para tu productividad si no la aprovechas correctamente:**



Respeto tu horario laboral: Evita dejar tareas para horas fuera de tu horario fijo de trabajo.



No te levantes, ni te acuestes tarde: ¡Sigues trabajando, pero desde la casa!



No trabajes en la cama: No tendrás comodidad y además tu cerebro no entenderá que debe trabajar.



Prepárate como si fueras a salir de casa: No trabajes en pijama, bañarte y arreglarte ayudará a tu cuerpo a darse cuenta que no es domingo.

Respeto tus horarios de comida: Aliméntate bien, tener mucha energía es importante para poder hacer bien tu trabajo.



Organiza tus tareas: Haz una agenda del día, equilibra el tiempo entre las labores de casa y del trabajo ¡Así tendrás una mejor rutina!



*Datos del Ministerio de Salud y Protección Social.

Los primeros días de trabajo en casa pueden resultar agradables y fáciles de llevar a cabo para muchos por la novedad, pero ojo... para no sacrificar eficiencia y productividad y mucho menos tus momentos de ocio; es importante acondicionar tus espacios y rutinas para que el cerebro no crea que esta cuarentena es un periodo de vacaciones.

Fondo de empleados: Beneficios en tiempos de Covid - 19

“Promovemos la cultura del ahorro, mejoramos la calidad de vida de nuestros asociados a través de nuestros servicios, fomentamos lazos de solidaridad”



¿Aún no estás disfrutando de los beneficios con los que cuentas al ser parte del Fondo de Empleados? Recuerda qué...

1. Debes ser colaborador de Ocupar Temporales S.A. o de Ocuservis S.A.S.
2. Ser mayor de edad.
3. Cumplir con los aportes acordados previamente.
4. Diligenciar el formulario de ingreso y anexar una copia de la cédula.

El coste humanitario por el brote del coronavirus sigue aumentando, se han informado cientos de miles de casos y más de 50 mil muertes a nivel mundial. En función de estas cifras y de salvaguardar la vida, algunas entidades han hecho modificaciones a sus servicios y así garantizan el cuidado de las familias y los más vulnerables. Nuestros Aliados Emi y Emermédica están haciendo uso de métodos como: orientación médica virtual y orientación médica telefónica con el fin de no poner en riesgo a las familias y atender oportunamente durante las 24H a quien lo necesite.

Ten en cuenta que a través del fondo de empleados puedes hacer uso de cualquiera de estos servicios, eligiendo el aliado que más se acerque a tus necesidades ¡Cuídate y cuida a tu familia!

Servicio médico domiciliario ¡EMI!

Si tienes fiebre, tos y dificultad para respirar, busca atención médica y llama con antelación. Prevenir el contagio también lo puedes hacer desde casa y si tú o alguien de tu familia presenta síntomas, en EMI estamos disponibles para ti cuando nos necesites, recuerda que, con nuestro Portal Clientes en Colombia, puedes acceder a un Chat o Videollamada de orientación médica.



Servicio médico domiciliario ¡EMERMÉDICA!

A través de nuestro nuevo servicio de Videoconsulta y consulta médica telefónica, un equipo de médicos te brindarán el servicio oportuno y resolutivo que necesitas y te indicará los pasos a seguir.



¡Con nuestros convenios podrás disfrutar de grandes beneficios para ti y tu familia!

Más información: PBX (2) 487 99 99 Ext 2232 – 316 230 09 39
fondodeempleados@ocupar.com.co

¿Qué hacer los fines de semana en casa?

El aislamiento a raíz del Covid-19 ha puesto a las familias en una situación excepcional, la de pasar las veinticuatro horas juntos, en casa. Una situación agobiante, pero, también, una oportunidad de pasar un difícil examen familiar en el que no hace falta sacar un sobresaliente: con un aprobado, basta.

Fines de semana y días de semana en casa, con los hijos. Ejerciendo de padres y madres las veinticuatro horas del día. Sin apenas poder salir y con la incertidumbre sobrevolando nuestras vidas. La perspectiva, parece del todo negativa y dura, pero no lo es así del todo. Para empezar, es momento de compartir y acumular experiencias con nuestros hijos, hermanos y esposo (a) de conocerlos mejor, de interactuar más, escuchar historias, cantar, bailar, volver al pasado con un emocionante juego de parqués, uno, monopolio y ¿por qué no? Un karaoke **¡Acá te contamos algunas ideas que puedes llevar acabo!**



• **Manualidades:** Una buena actividad es coger una camiseta blanca lisa y con pinturas especiales para textil ¡Dar rienda suelta a la creatividad! Estas pinturas son permanentes, resistente al agua y al ser de base acuosa son 100% libres de tóxicos, lo que permitirá disfrutar tanto a los mayores como a los más pequeños.



• **Actividad física:** Estos son algunos ejercicios que los niños pueden hacer en casa, junto con los papás o hermanos, así estarán más entretenidos. Lo ideal es buscar ejercicios divertidos en donde activen todo su cuerpo como:

- Saltos de pequeños obstáculos.
- Flexiones con las rodillas apoyadas.
- Sentadillas.
- Caminata de cangrejo.
- Gatear por distancias.
- Bailar.

• **Cocinar una receta o postres:** Cocinar con niños es una propuesta exquisita para que padres e hijos preparen deliciosos platos, juntos. Que se diviertan y a la vez, prueben a ser los chefs de la familia.



Todas las sesiones deben ser entre 20 y 25 minutos para mantenerlos activos y así evitar que se aburran. Estos espacios pueden hacerse dos veces al día inter cambiando la actividad.



- **Actividades artísticas:** Es momento de ponerlos a pintar, escribir un cuento o ponerlos a recitar. En estos días sus dotes artísticos pueden salir a flote y es un gran momento de conversar con ellos sobre estos gustos y ayudarlos a que se cumplan después de las vacaciones.

- **Cantar, escuchar música y bailar:** Utiliza un video sin voz de YouTube donde puedes pasar un buen rato. Escoge tu micrófono y ¡A darlo todo!



- **Aprender alguna disciplina nueva:** Es momento ideal para que los pequeños aprendan un nuevo idioma en YouTube o en alguna aplicación. También pueden ver videos sobre alguna disciplina que le guste a tu hija o hijo.



- **Realizar tareas domésticas:** En equipo todo es mejor, y lo ideal es que las tareas domésticas las hagan entre todos (incluidos los más pequeños de la casa), así podrás formar nuevos lazos.

- **Repasar los contenidos de la escuela:** Es importante que durante el día destinen unas horas a repasar lo que han visto en el ciclo escolar e ir respondiendo las dudas que tengan.



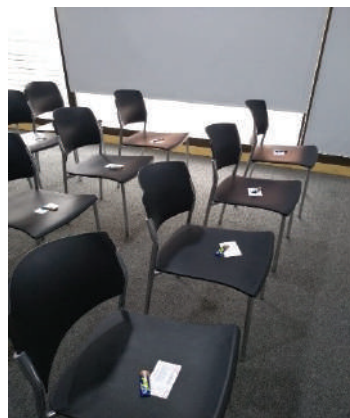
¡Qué el aburrimiento no se apodere de tu familia!
Entre todos pueden pasar unos días agradables.

¡Actividades de nuestras sucursales!

A. Nombre de la actividad: Celebración de la mujer.

Ciudad: Bogotá.

Empresa Usuaría: Hemolife.



B. Nombre de la actividad: Actividad tamizaje de seno en alianza con la Nueva EPS en el marco del Día de la Mujer.

Ciudad: Bogotá.

Empresa Usuaría: Atento.



C. Nombre de la actividad: Celebración Día de la Mujer.

Ciudad: Bogotá.

Empresa Usuaría: Diens.



D. Nombre de la actividad: Campaña preventiva de lavado de manos.

Ciudad: Bucaramanga.

Empresa Usuaría: Atento.



¿Cómo atender mejor una llamada?

ATENTO

“Haz lo que haces tan bien, que tus clientes quieran volver a verlo y traer a sus amigos”.
Walt Disney

Prestar un servicio de calidad incluye varios aspectos entre los que podemos encontrar:

1. Utiliza un lenguaje amable: Utiliza una voz armoniosa y cálida, que te haga mostrarte cercano y cordial. También debes tener en cuenta que es esencial vocalizar y hablar pausadamente para que se entienda lo que dice.

2. Escucha al cliente: La escucha activa, en la atención telefónica, es primordial. Deja espacio para que el otro hable y hazle entender que lo estás escuchando

3. Resuelve las inquietudes a tiempo: Esto hace que la otra persona sienta un servicio eficiente y capaz.

4. Gestiona soluciones y muchos más: El ideal del éxito y la calidad reside en superar expectativas y/o sorprender favorablemente. Ello no significa endosar información o instrucciones innecesarias, pero sí dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable, que aporte valor adicional a lo que sería una solución de trámite. diariamente a llamadas y clientes complicados, pero debes evitar mentir o brindar una respuesta desinformada por salir de la llamada, recuerda que el cliente siempre espera que su necesidad sea resuelta, aunque no en todos los casos, la solución está en la primera llamada.

Cuando hablamos de atención telefónica también prevalecen aspectos como el tono de la voz y la forma en que le hablamos a nuestro usuario; teniendo en cuenta que nuestro público es de España, te compartimos algunos datos que podrán ser de gran ayuda en tu labor diaria.



Ten en cuenta que el tratamiento de cortesía que utilizaremos será siempre de usted y nos dirigiremos a los clientes por su nombre de pila sin anteponer formalismos como “Don/Doña” al nombre. Sin embargo, podemos utilizar el tratamiento Sr./Sra. (primer)Apellido.

Ejemplos:

¿Me puede indicar su nombre?

¿Me puede indicar su nombre para poderme dirigirme a usted?

Francisco facilíteme su DNI.

Señora María me indica el numero sobre el cual vamos a hacer la consulta.

José disculpe la espera sigo gestionando su petición/consulta.

Carmen disculpe la espera le informo....

