



ocunoticias 

¡Que no te lo cuenten!

Septiembre 2020 / Ocumisión N°39

- Pág. 1 → Mensaje de la Gerencia: Aniversario.
- Pág. 2 → Deseos de aniversario de los trabajadores en misión.
- Pág. 3 - 4 → ¿Qué se considera como accidente laboral en Teletrabajo o Trabajo remoto?.
- Pág. 5 → Jurídico: ¡Cuidarnos es un derecho y un deber!
- Pág. 6 → Bono de mercado: Fondo de empleados.
- Pág. 7 → Trabajando en servicio: Cliente es toda persona diferente a mí.
- Pág. 8 → Nuestros canales de comunicación virtuales.
- Pág. 9 - 10 → Fortalece las habilidades de tus hijos en casa.
- Pág. 11 → Actividades de nuestras sucursales.
- Pág. 12- 13 → ¿Cómo atender mejor una llamada?.

Mensaje de la Gerencia



El 19 de julio nuestra organización celebró su aniversario número 30, como empresa recibimos un nuevo año lleno de expectativas, retos y nuevas metas para lograr... Pero con la visión clara de **continuar siendo el aliado estratégico de nuestros clientes a través de la calidad en el servicio.**

Este aniversario es una oportunidad más para agradecer a todo nuestro gran equipo de colaboradores en misión, quienes día a día cumplen sus labores con compromiso, cercanía y excelente servicio a nuestras empresas usuarias.

Como empresa nos sentimos muy orgullosos de ser una Temporal que brinda oportunidades laborales a más de 5 mil colaboradores en misión, quienes a través del esfuerzo, constancia y dedicación hacen de Ocupar una empresa seria, integra y comprometida ante el sector; gracias a ustedes que nos prefieren, podemos continuar creciendo, brindando cada vez más estabilidad y mejores condiciones a las familias colombianas.

Reafirmamos nuestro deseo de continuar trabajando con empeño y esperamos seguir celebrando muchos años más, contamos con nuevos retos y oportunidades de mejora; siempre en la constante búsqueda de ofrecer las condiciones de seguridad y salud en los lugares de trabajo para nuestros colaboradores en misión, de brindar beneficios y bienestar, a través del Fondo de Empleados y en la atención en nuestras sucursales, facilitando los trámites administrativos que requieran de forma rápida y oportuna; haciendo que se sientan felices de pertenecer a una empresa que reconoce su labor y agradece que sean parte de ella.

¡Estos 30 años se cumplen gracias a ustedes! Deseamos continuar generando oportunidades a más colombianos, pero sobre todo, que nuestros trabajadores en misión y colaboradores se sientan satisfechos de pertenecer a esta gran familia.

¡Gracias!

Cordialmente,
Alejandro Navarrete Silva
Gerente General

ANIVERSARIO OCUPAR: MENSAJES DE ANIVERSARIO.

Nuestros trabajadores en misión sacaron un momento de su tiempo para compartir sus deseos de cumpleaños en el aniversario número **30 de Ocupar**. A continuación, te compartimos los deseos de nuestro equipo:

Nombre: George Cleiver Uribe Sánchez
Empresa cliente: Organización CIBER S.A.S
Ciudad: Palmira

"Desde la organización ciber, deseamos un feliz cumpleaños No.30 a Ocupar Temporales, deseamos que continúen brindando ese apoyo en el talento humano, en los recursos y mano de obra para todas las empresas vallecaucanas ¡Muchas gracias y mil felicidades... Que cumplan muchísimos años más!"

Nombre: Stella Soto.
Cliente usuario: Compañía Manufacturera de Pan
Ciudad: Cali

"Feliz cumpleaños, gracias el gran aporte que le ha dado a Colombia, empleando a todos nosotros y apoyándonos en el logro de nuestras metas durante todos estos años... Deseo que continuemos creciendo"

Nombre: María Alejandra Ramírez
Cliente usuario: Vitelsa del Pacifico S.A.
Ciudad: Cali

"Me complace felicitar y expresar mis más cálidas palabras de felicitaciones por el aniversario de Ocupar Temporales, una organización que se ha destacado por su servicio de calidad y excelente trato hacia sus trabajadores. El logro de las metas ha sido gracias al esfuerzo, constancia y dedicación de todo el equipo que integra a Ocupar. Deseo continúen con su norte hacia el emprendimiento de más éxitos ¡Felicitaciones por los 30 años!"

Nombre: Katherine Ángulo Becerra
Cliente usuario: NETGOSIT S.A.S
Ciudad: Cali

"En el día de hoy quiero felicitar a Ocupar temporales en su cumpleaños No.30. Gracias Ocupar, por haberme hecho parte de esta gran familia, por tu formación como trabajadora y por el apoyo y acompañamiento durante este proceso... ¡Muchas gracias!"

¡Gracias por compartirnos sus deseos!

¿QUÉ SE CONSIDERA COMO ACCIDENTE LABORAL EN TELETRABAJO O TRABAJO REMOTO?

Actualmente se encuentra vigente la definición de accidente de trabajo establecida por el Artículo 3 del Decreto 1562 del 2012, en el cual se indica:

“Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión”.

Esta definición aplica para los accidentes de trabajo que ocurran a las personas que estén realizando teletrabajo o trabajo remoto. Para definir si es un accidente de trabajo, se deben tener en cuenta aspectos como las labores que se deben ejecutar, el lugar donde se desarrollan y el horario en el cual se ejecutarán, pues de esto podrá depender el origen de la contingencia (Decreto 884 de 2012, Artículo 9).

Como ejemplos, establecemos los siguientes supuestos:

Mientras realiza las actividades laborales, dentro del horario establecido, un trabajador **sufre un accidente** al caerse de la silla en donde estaba sentado ejecutando su labor o se electrocuta al conectar a la energía para cargarlo.

En este caso se deberá examinar el suceso teniendo en cuenta la definición legal de accidente de trabajo, para determinar que se está en presencia de este, pues el accidente ocurrió mientras se ejecutaba la actividad laboral.



¿Qué se considera como **accidente laboral** en **Teletrabajo o Trabajo remoto?**

El empleador tiene establecido que **el horario laboral es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

A las 6:00 p.m. el trabajador se corta realizando su comida.

En este caso no se está en presencia de un accidente de trabajo pues no ocurrió cuando se ejecutaban las actividades laborales, tampoco durante la ejecución de órdenes del empleador.

Mientras realiza sus actividades laborales, dentro del horario establecido, el trabajador decide suspender su trabajo para salir a la tienda a comprar algo de comer. En este recorrido, se tropieza y cae.

Al no estar ejecutando la labor ni estar realizando una actividad ordenada por su empleador, no sería accidente de trabajo.

Es importante que tengas en cuenta que lo que ocurra en la hora de almuerzo no se entiende como accidente de trabajo. Pueden ocurrir diferentes sucesos, por lo que es importante que el empleador tenga bien delimitados los aspectos mencionados anteriormente con el fin de que, si se materializa un accidente, se tengan elementos claros para determinar su origen.

JURÍDICO: ¡CUIDARNOS ES UN DERECHO Y UN DEBER!

Debido a esta emergencia sanitaria, Ocupar y nuestras empresas usuarias, con base en las resoluciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, han emitido los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación y contagio del Covid-19. Estas medidas son de obligatorio cumplimiento y no acatarlas acarrea procesos disciplinarios, de acuerdo con lo establecido en el reglamento interno de trabajo. Lo anterior, con la aplicación del debido proceso y la imposición de sanciones como llamados de atención y/o suspensiones.

Ten presente las siguientes recomendaciones ante signos de alarma y recuerda que siempre debes reportar al responsable de SST o al Ejecutivo de Servicio cuando:



FONDO DE EMPLEADOS: BONO DE MERCADO

“Un alivio para ti y tu familia”

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

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

BONO DE MERCADO

El Fondo de empleados, se solidariza con sus asociados, a través de la entrega de **bonos de mercado de \$60.000 mil pesos** a los afiliados que se encuentren en licencia no remunerada a causa de la emergencia sanitaria.

¿Cómo puedo disfrutar de este beneficio?

Antes de registrar tus productos debes presentar la cédula para la validación de datos e informar al cajero que eres beneficiario de un bono de mercado con el número de convenio: **#920**

¿Dónde puedo hacer uso de este bono?

Puedes acercarte a cualquiera de los siguientes almacenes de cadena del país:



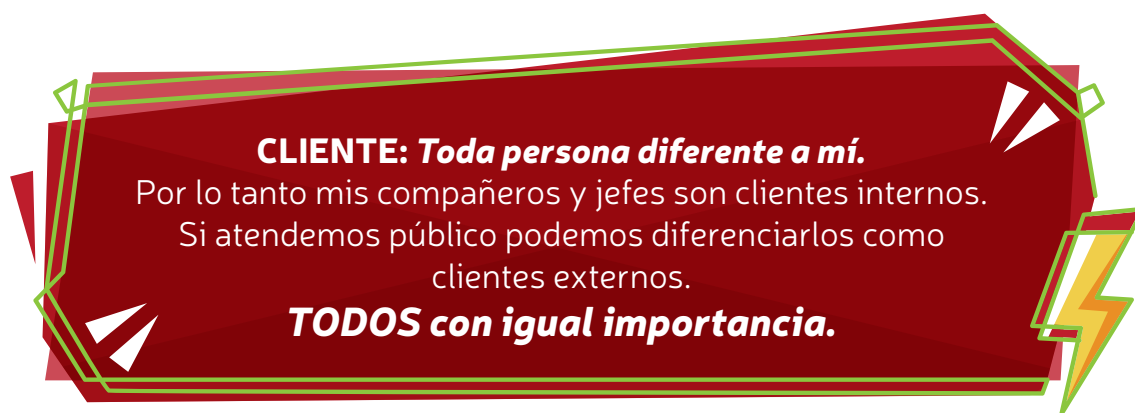
¡Con nuestros convenios podrás disfrutar de grandes beneficios para ti y tu familia!

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

¡TRABAJANDO EN SERVICIO!: CLIENTE, ES TODA PERSONA DIFERENTE A MÍ.

Perder a un cliente es una situación delicada para cualquier negocio puede generar a la organización riesgos de permanencia en el mercado, además de la difícil situación por la que están pasando muchas empresas en Colombia es muy importante poder mantenerse vigente y competitivo, por la calidad y el buen servicio.

En **Ocupar** queremos que tengas en cuenta esta importante definición:



Todos nosotros debemos aprender lo que otros esperan de nosotros. Por lo tanto, fallar al ofrecer un trato amable a nuestros compañeros de trabajo y jefes afectará nuestro ambiente laboral y el resultado final que espera nuestra empresa usuaria.

Entender lo que nuestra organización hace y de qué manera contribuimos en el resultado general, nos permite identificar las fortalezas, los elementos diferenciadores de mi empresa y los puntos clave que debemos tener presente en mi día a día para así, trabajar enfocado en lo que esperan nuestros clientes.

No esperemos a recibir la queja cuando noten que pueden corregir un problema. No dejes de pensar en formas de mejorar tu trabajo, tu proceso para satisfacer las necesidades de nuestra empresa cliente, o si atiendes público, satisfacer un usuario final a través de un servicio de calidad cercano, flexible y confiable.

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN VIRTUALES

En Ocupar Temporales S.A estamos comprometidos con el bienestar de nuestro equipo de colaboradores, recuerden que cuentan con la atención y apoyo de nuestros Ejecutivos de Servicio para resolver sus inquietudes y/o solicitudes, además nuestros canales virtuales están disponibles para mantenerlos informados y atender sus necesidades:

Página web: por medio de **www.ocupar.com.co** podrá encontrar información general y acceso a nuestro módulo de PQRS y Mi Ocuweb para acceder a tu información de Certificados y comprobantes de pago.



FORTALECE LAS HABILIDADES DE TUS HIJOS EN CASA

Enseña a tus hijos desde pequeños estas habilidades que les permitirá formar su personalidad y tener una mayor conciencia de su comportamiento, para establecer buenas relaciones interpersonales y saber vivir mejor en comunidad; esto incluye la convivencia en el hogar, un aspecto fundamental en el momento actual. Aquí encontrarás varias actividades para compartir con ellos, las cuales te ayudarán a desarrollar estas capacidades:

AUTOCONOCIMIENTO

Es la habilidad de conocer nuestros pensamientos, reacciones, sentimientos, qué nos gusta o disgusta, cuáles son nuestros límites y nuestros puntos fuertes/débiles.

Actividades

Para niños de 4 a 6 años pídele que realice el siguiente ejercicio:

Dibujar lo que les gusta hacer, cuáles son sus juguetes y pasatiempos favoritos y diles que se los muestren a los demás integrantes de la familia o a un amigo por videollamada.

Para niños de 6 a 12 años pídele que realice el siguiente ejercicio:

Invítalos a dibujar la silueta de cada uno en un papel, pegando varias hojas hasta que quede del tamaño de sus cuerpos. Deja que cada uno dibuje y colorea su pelo y ropa favorita. Luego vas a preguntarles qué cosas hacen bien, a lo que pueden responder: correr rápido, jugar futbol, pintar. Tú, como adulto, puedes ayudarles con más ideas como, por ejemplo: “Vi que compartiste tus juguetes con tu amigo o hermano, también recuerdo ese abrazo que me diste”. Pueden pegarlo en un lugar visible del cuarto e ir agregando cualidades cada vez que se les ocurra.

Película recomendada: Kun Fu Panda – Min (1:35)



EMPATÍA

Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para entender la situación que está viviendo. Es escuchar y comprender sus emociones para poder ayudarla.

Actividades

Juego “Poniéndonos en los zapatos del otro”: Deben sacar zapatos de todos los integrantes del hogar y formar un círculo con ellos. Cada uno se va a ubicar en un puesto y, a medida que dicen una situación y buscan una solución, van rotando de zapatos. ¿Qué harías tú en esta situación? Bríndales a tus hijos diferentes historias de la vida cotidiana, en la que debemos ser empáticos, como ayudar a los otros y no juzgar. Ejemplo: si ves a tu hermano o a tu mejor amigo llorando, ¿qué harías? Rota a la derecha los siguientes zapatos cada vez que resuelven la situación de manera empática.

Sembrar o cuidar una planta: Pueden hacerlo con un frijol o con semillas de frutas



Películas recomendadas: El valor de la empatía (4:20 min) / La bella y la bestia - (2:10).

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es expresar las ideas de manera directa, clara y honesta, con respeto y sin herir a la otra persona. Es saber manifestar los pensamientos y sentimientos escuchando al otro y entendiendo sus necesidades individuales.



Actividades

Juego de mímica: Interpreten diferentes emociones mediante la mímica para que los otros las descifren.

Película recomendada: El disfraz de castor (1:01 min.) / Wall-E (1:51)

TOMA DE DECISIONES

Es la habilidad de evaluar distintas posibilidades teniendo en cuenta necesidades y criterios, estudiando cuidadosamente las consecuencias que pueden acarrear las diferentes alternativas, tanto en la vida individual como ajena.

Actividades



Juego Escogiendo: Da a tus hijos opciones limitadas para que puedan aumentar la destreza de tomar decisiones, ser responsables y trabajar en su autonomía. **Ejemplo:** Para niños entre **4 – 6 años:** Entre dos camisas, diles que escojan cuál ponerse; pídeles que decidan entre dos opciones para desayunar; pregúntales, entre dos películas y entre dos juegos, cuál prefieren.

Película recomendada: Película Buscando a Nemo – (1:41) / Video Minions Toma de decisiones (2:54 min.)

ACTIVIDADES DE NUESTRAS SUCURSALES:

Nombre de la actividad: Capacitación y certificación en aseo.

Ciudad: Buga

Empresa Usuaría: Grasas S.A.



¿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.

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 del país 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....

