

Protección de 360° para Contact Centers ante la crisis del COVID-19 Primera Parte

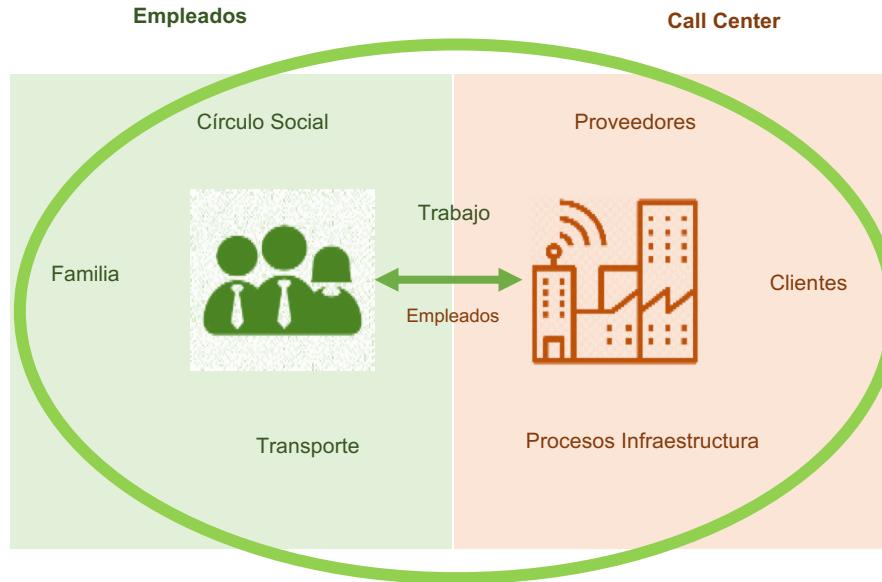


¿Por qué un enfoque de 360° ? Integral -Completo



Premisa General:

“Durante la Contingencia, el objetivo de cualquier Contact Center debe ser “Continuar con sus Operaciones de forma Reducida”; al mismo tiempo, “Proteger y Cuidar a sus Empleados para que no se Enfermen.”



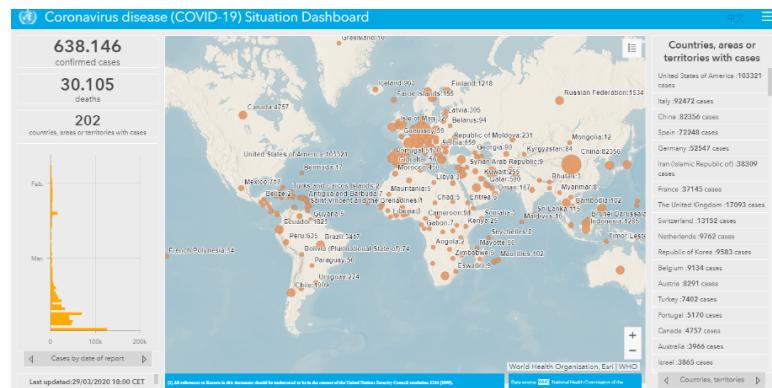
El Mayor Reto: CONCIENTIZAR A LAS PERSONAS



EXCELSIOR

En EU prevén 200 mil muertos y millones de contagios

excelsior.com.mx Hace 1 hora



中文

Countries, areas or territories with cases

United States of America :103321 cases

Italy :92472 cases

China :82356 cases

Spain :72248 cases

Germany :52547 cases

Iran (Islamic Republic of) :38309 cases



Protección de 360° para Contact Centers ante la Crisis de Covid 19

Sección I. Protección de los Empleados como grupo

1. ¿Qué tendencias que afectan los Contact Centers?
2. ¿Qué hacer para reducir incertidumbre y temor?
3. ¿Qué información debe comunicar la dirección?
4. ¿Cómo se controla la comunicación durante la crisis?
5. ¿Cómo controlar el estado del personal y de la empresa?
6. Apoyo y preparación del personal para trabajar ante la crisis



1. ¿Qué Tendencias afectan los Contact Centers?



(BUSINESS)

Philippines sends all workers home, outsourced call centres for Acer and telcos suffer degraded service

We get the lowdown on the lockdown from a BPO operator in the heart of Manila

By Simon Sherwood, APAC Editor | 18 Mar 2020 at 04:00

81 SHARE



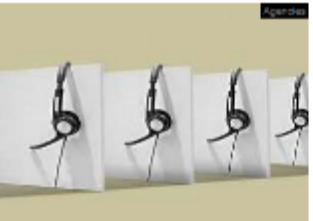
- Cierre de Operaciones para proteger de contagios aunque el servicio se degrade.

- Promoción del Trabajo en casa para BPOs y apoyo del Gobierno

IT-BPO employees of STPI units can work from home

This has been one of the key demands of the IT-BPO industry given the Coronavirus pandemic, and industry association Nasscom has been in talks with the government for over a week to allow employees of units which are operating from the Special Economic Zones (SEZs) to work from home.

By Sonali Agarwal, ET Bureau | Last Updated: Mar 13, 2020, 08:16 PM IST



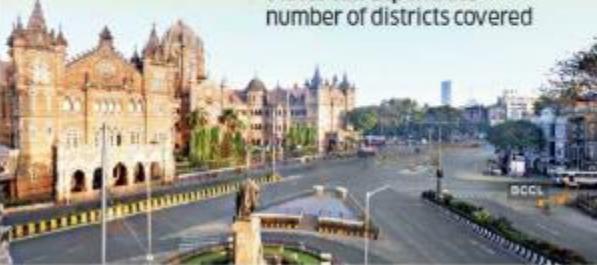
ET had reported last week that Nasscom had asked government to relax norms to allow work-from-home for technology and backoffice employees as a measure to deal with the spread of Covid-19 virus in India at least for

Going to the Trenches

Govt scales up measures to curb spread of infection

TRAVEL RESTRICTIONS

Curbs on non-essential passenger transport
Passenger trains, inter-state bus, metro and suburban trains stopped till Mar 31



CORONA HOTSPOTS LOCKED DOWN

75 districts under lockdown across the country
Only essential services to be allowed in these districts
States can expand the number of districts covered

Services such as hospitals, telecom, medical shops, provision stores and establishment engaged in the manufacturing and distribution of essential commodities will be exempt long with skeletal transport services.

- Cierre de Ciudades en India con Operaciones Reducidas y Transporte controlado

1. ¿Qué Tendencias afectan los Contact Centers?



Tendencias

S1Gateway junto a las empresas para sobrellevar la crisis por el coronavirus

- Los Proveedores de Infraestructura para Call Centers están ofreciendo apoyos gratuitos o de bajo costo
- Las Empresas de BPO han solicitado a sus Proveedores la extensión de estos servicios y en la medida de lo posible, hay que promoverlo en

Tendencias

Avaya Spaces ahora sin costo para ayudar durante la crisis del Coronavirus

marzo 17, 2020

Avaya, Avaya Spaces, coronavirus, Tecnología, trabajo remoto

1. ¿Qué Tendencias afectan los Contact Centers?



Ataques Cibernéticos: Modus Operandi de Hackers utilizando el tema del COVID-19 para atacar.

- Proliferación de páginas web falsas para vender productos sanitarios.
- Individuos y empresas que ofrecen curas falsas en línea.
- Spam que contiene mensajes donde se suplantan sitios web oficiales (phising) como Cruz Roja, OMS, Gobierno, etc. solicitando contribuir a campañas solidarias.
- Spam con archivos adjuntos que ejecutan malware tipo ransomware o troyanos bancarios.

- Es indispensable la Evaluación de Riesgos e implementación de controles referentes a la Capacidad de Conexiones remotas y de ancho de banda, son claves para evitar interrupciones por falta de capacidad.
- Así como realizar una Identificación de Riesgos asociados al trabajo remoto si se decide utilizar, sobre todo en materia de Seguridad de la Información.

Recomendaciones



- ✓ Se sugiere no hacer clic en enlaces, ni abrir archivos adjuntos que no reconozca o que no sean de confianza.
- ✓ Tener cuidado con los sitios web y las aplicaciones que dicen rastrear los casos de COVID-19 en todo el mundo. Recuerde que los delincuentes utilizan sitios web maliciosos para infectar y bloquear dispositivos hasta que se reciba el pago.
- ✓ Tener cuidado con cualquiera que venda productos que pretendan prevenir, tratar, diagnosticar o curar COVID-19, así como tratamientos o equipos falsificados.

Lo último que necesita la población en medio de esta pandemia, son los delincuentes que intentan sacar provecho de la ciudadanía y de sus preocupaciones.

Tarjeta Informativa elaborada por la Agregaduría de Guardia Nacional en la Embajada de México en los EUA, Washington, D.C., a partir de información proporcionada por la Policía Judicial de la Guardia Civil en España, Interpol y el Federal Bureau of Investigation (FBI).



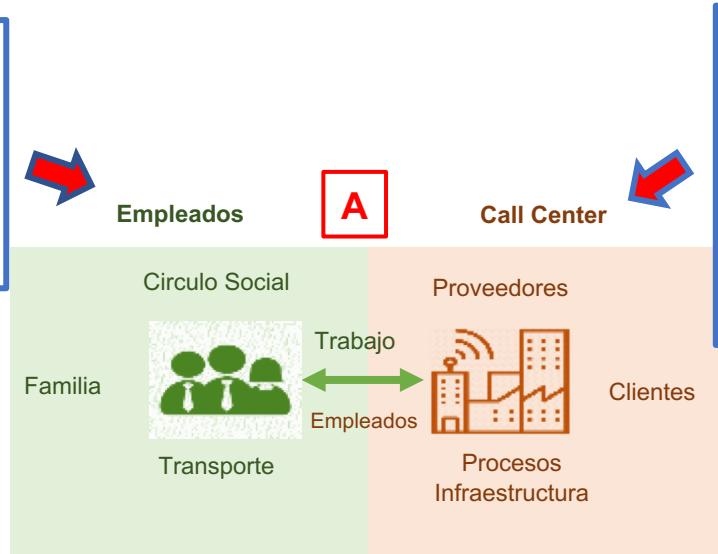
2. ¿Qué hacer para reducir incertidumbre y temor?

PREMISA A: Es indispensable definir un Plan de Comunicación Corporativa que Incluya a Empleados, Clientes y Socios, a lo largo de toda la Contingencia. Ante una situación tan dinámica, la Comunicación y el Liderazgo son Claves.

Comunicar:

Los empleados deben tener muy claro que la **Prioridad de la Empresa es la Salud y Seguridad de las Personas**; tanto Empleados como sus Familia, Clientes, Proveedores y la Población en general.

El Principal Foco de Atención en una Crisis por Pandemia es la Gente: “Sin Personas el Negocio desaparece”.



Comunicar:

Los Empleados deben tener claro que la **Segunda Prioridad es la Continuidad de las Operaciones** del Negocio, sin importar el lugar, ni una reducción parcial de la operación debido a las Reducciones Impuestas por las Autoridades Gubernamentales en materia de Salud.

En el Escenario de Crisis por Pandemia **el Impacto es a Todo el Sistema y se Afectan las Operaciones de Todos los Actores de la Economía**. Proveedores, Empresas y Consumidores.

2. ¿Qué hacer para reducir incertidumbre y temor?

Premisa B: Mantener Comunicación frecuente por los canales corporativos oficiales, de forma diaria, al inicio y fin de la jornada. Con un resumen apropiado a la tendencia de la situación en general y la situación interna en la empresa. “Escuchando a los Empleados.”

Empleados

B

Call Center



Conviene compartir actualizaciones y ligas de sitios **con información oficial y confiable**: sobre todo ante Contagios, Síntomas y Medidas de Prevención. El Gran reto mundial es la **“Infodemia”** con información alarmante, falsa o incorrecta:

- <https://www.who.int/es>
- <https://www.paho.org/es>
- <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/glosario-coronavirus-todos-terminos-que-rodean-covid-19_15314
- [Mapa Dashboard](#)

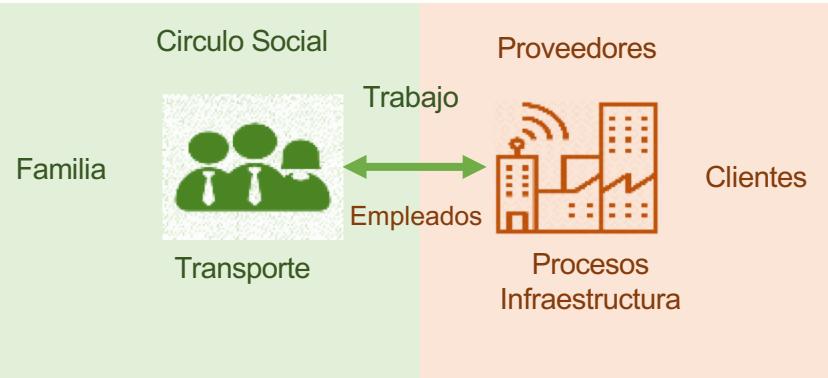
Promover Conciencia sobre la Situación y la Prevención

3. ¿Qué Información debe Comunicar la Dirección?

Por medio de **Canales Oficiales**:

- **La Declaración de Operación en Modo Contingencia.**
- **Status de la Situación en la Empresa.**
- **Políticas de la Empresa** para trabajo en remoto/casa.
- Definición clara de **quién puede o debe** trabajar en casa u en Oficinas.
- Énfasis en Mantener la **Seguridad de la Información** operando ante la Contingencia por Pandemia.
- Recordatorios de **Leyes y Normas** como de **Privacidad de Datos y Seguridad de la Información.**

Empleados B A Call Center



Puede ser en:

- [Videos](#)
- [Instructivos](#)
- [Infogramas](#)
- [Textos Cortos](#)
- [Experiencias](#)

que faciliten la entrega y entendimiento del mensaje.

- Instrucciones concretas sobre el **Uso de Redes Sociales para Temas de la Empresa**. Lo que está **prohibido o permitido** y coordinado por personal de la misma (como un Grupo en WhatsApp, con propósitos específicos para checar estado de salud del personal, avisos urgentes o cambios en la operación).

Instrucciones contundentes sobre **Medidas Preventivas de Contagio** como la Cancelación de Viajes, de Reuniones en Persona, así como de reducción de actividades no críticas o susceptibles de posponerse (Proyectos, Off-site meetings o Entrenamientos).

3. ¿Qué Información debe Comunicar la Dirección?

- La Comunicación debe ser en ambas vías para recibir por parte de los Empleados dudas, preguntas o inquietudes que lo afecten a él o ella, así como a su círculo familiar.

Si me contagio de coronavirus, ¿a qué prestaciones tengo derecho como trabajador?



- Esto puede requerir de asesoría Laboral, Fiscal, Médica o la que se requiera, a fin de que se consideren las obligaciones laborales de la empresa ante diversos escenarios y las decisiones de negocio que se tomen al respecto.



- Establecer un Canal de Escalamiento y Reporte de Problemas sobre las operaciones. Para ello es recomendable implementar y difundir un Proceso adecuado de escalamiento de problemáticas e incidentes. Si la Empresa ya los tiene, usarlos y reforzarlos; en caso contrario, crearlos de manera rápida.

4. ¿Cómo se Controla la Comunicación durante la Crisis?

**PREMISA C: El Plan de Comunicación Corporativa debe tener un horizonte de tiempo.
Antes, Durante y Después de la Contingencia.**

1. El Plan de Comunicación **es uno de los Tracks del Plan General** de Gestión de la Crisis. [Hay que Adaptar los Planes Existentes o Crearlos ante la Pandemia.](#)

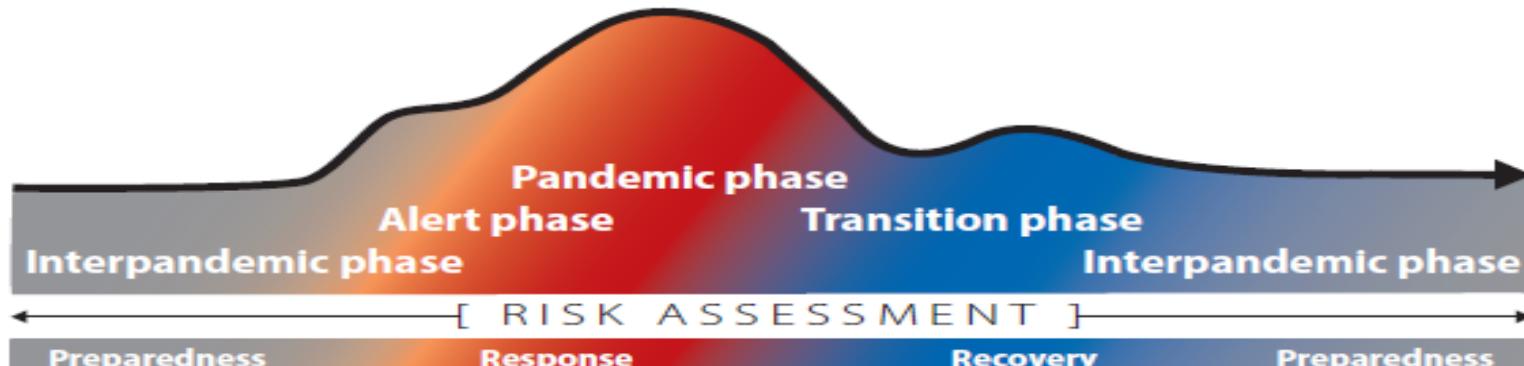
2. La Información se debe **estructurar para facilitar la toma de decisiones y control** sobre su implementación.

3. La Información se debe de compartir con una **Base de Necesidad de Saber** sobre **Indicadores de Desempeño, de Avances y de Estados** representados en los **Tableros de Control de Mando** de la Dirección.

4. ¿Cómo se Controla la Comunicación durante la Crisis?



Figure 1. The continuum of pandemic phases^a



Plan de Comunicación en el Tiempo

ADAPTARSE

Hay temas de Prevención, de Respuesta ante la Crisis y otros para la Recuperación de las Operaciones Normales.

5. ¿Cómo Controlar el Estado del Personal y de la Empresa?



Con Tableros de Control de Mando.

Toky Call Center Dashboard

Agent: Nov 5, 2017 - Nov 27, 2017

| Agent | Calls | Minutes |
|------------------------|-------|----------|
| 1. emi@business.co | 42 | 534.53 |
| 2. will@business.co | 26 | 360.52 |
| 3. charles@business.co | 15 | 167.77 |
| 4. abi@business.co | 10 | 43.52 |
| 5. os@business.co | 8 | 101.98 |
| 6. vic@business.co | 4 | 0 |
| Grand total | 105 | 1,208.32 |

Summary per agent

Calls per state

Calls per direction

Stats

Calls per day

Top 5 outbound calls per number

Calls summary

Top 5 inbound calls per number

5. ¿Cómo Controlar el Estado del Personal y de la Empresa?



- Uso de Check-lists para guiar líneas de actividades con **Foco en Operaciones Críticas y Personas.**
 - Usa gel antibacterial antes de registrar tu entrada (checador)
 - No hagas contacto físico al saludar
 - Limpia tu escritorio y herramientas de trabajo antes de comenzar tu jornada
 - Manten una sana distancia con tus compañeros
 - Lávate las manos constantemente
 - Evita tocar tu cara
 - Estornuda o tose en forma de etiqueta
 - Si te sientes mal, no acudas a trabajar
 - Trae tu propio termo para hidratarte constantemente, no lo compartas con nadie
 - Evita reuniones de más de 5 personas
 - Si usas transporte público, procura llevar contigo un gel antibacterial

5. ¿Cómo Controlar el Estado del Personal y de la Empresa?



Con Directorios de Empleados, **Personal Crítico** y Árboles de llamadas. **Validación del Estado del Personal**



5. ¿Cómo Controlar el Estado del Personal y de la Empresa?

Desempeño de las Campañas operando bajo Contingencia (Operaciones Críticas)



Monitoreo de la Operación de Infraestructura Crítica para Soportar Operaciones Reducidas y al Personal

6. Apoyo y Preparación del Personal para Trabajar ante la Crisis



LISTA DE PREPARACIÓN EN EMPRESAS PARA UNA PANDEMIA DE GRIPE



En caso de una pandemia de gripe, las empresas tendrán un papel fundamental en la protección de la salud y seguridad de los empleados y en los esfuerzos por limitar el impacto negativo en la economía y en la sociedad. La preparación para una pandemia de gripe es de vital importancia. Para ayudar a las empresas grandes en sus esfuerzos de preparación, el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS por sus siglas en inglés) y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) crearon la siguiente lista. La misma identifica importantes medidas específicas que las empresas grandes pueden tomar desde ahora para prepararse. Muchas de estas medidas también ayudarán durante otro tipo de emergencias. Puede encontrar información adicional en los sitios www.pandemicflu.gov y www.cdc.gov/business (en inglés) y en www.cdc.gov/flu/pandemic/es/ (en español).

1.1 Preparación para el impacto que podría tener una pandemia en su empresa:

| Terminada | En preparación | No se ha iniciado | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Designar tanto a un coordinador como a un equipo con responsabilidades y funciones bien definidas para que se ocupen de la planificación de la preparación y de las labores de respuesta en caso de una pandemia. El proceso de preparación debe incluir la participación de los representantes laborales. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Determinar quiénes son los empleados esenciales y cuáles son los insumos y servicios fundamentales (como materias primas, distribuidores, servicios y productos de subcontratistas y logística) que necesitará durante una pandemia para no interrumpir el funcionamiento de su empresa, tanto por instalaciones como por tipo de funciones. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Capacitar y preparar a trabajadores auxiliares (como contratistas, empleados con diferentes cargos y funciones y personas jubiladas). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Prepararse para escenarios que podrían requerir aumentar o disminuir la demanda de los productos y servicios que ofrece su empresa durante una pandemia (como los efectos en las restricciones impuestas en las congregaciones masivas o la necesidad de productos higiénicos). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Determinar el posible impacto de una pandemia en las finanzas de la empresa considerando los múltiples escenarios posibles y los efectos que podrían tener en las diferentes líneas de producción o diferentes plantas. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Determinar el posible impacto que tendría una pandemia en los viajes nacionales o internacionales de la empresa (como cuarentenas o cierre de fronteras). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Buscar información actualizada y confiable sobre las pandemias en las organizaciones de salud pública, las agencias de manejo de emergencias y otras fuentes de información, y establecer lazos de comunicación permanentes. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Elaborar y actualizar periódicamente un plan de comunicación para casos de emergencia. El plan debe incluir el nombre de los contactos importantes (con nombres alternativos), una red de comunicaciones (que incluya a proveedores y clientes) y procedimientos para observar y comunicar la condición tanto del negocio como de los empleados. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Poner a prueba el plan a través de simulacros y actualizarlo periódicamente. |

Vínculo al documento



5. Apoyo y Preparación del Personal para Trabajar ante la Crisis

Planes de Actividades y Check-lists de su Ejecución



1.3 Establecimiento de un plan que pueda ponerse en marcha durante una pandemia:

| Terminada | En preparación | No se ha iniciado | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Establecer reglas especiales que sean aplicadas en caso de una pandemia con respecto a los permisos y compensación por enfermedad (como permisos más flexibles y sin sanciones), e incluir reglas que determinen cuándo una persona que ha estado enferma ya no puede infectar a los demás y puede regresar al trabajo después de la enfermedad. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Establecer reglas para que los empleados puedan trabajar desde la casa o tener un horario flexible (p. ej., turnos escalonados). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Establecer reglas para prevenir la propagación de la gripe en el lugar de trabajo (promover, por ejemplo, la higiene respiratoria y el manejo adecuado de la tos así como el aislamiento inmediato de las personas con síntomas de gripe). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Establecer reglas para los empleados que han estado expuestos a la pandemia de gripe, que se sospeche que estén enfermos o que se enfermen en el lugar de trabajo (p. ej., medidas de respuesta para el control de infecciones o permiso obligatorio e inmediato por enfermedad). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Establecer reglas para limitar los viajes a zonas afectadas por la pandemia (tanto dentro como fuera del país), evacuar a los empleados que estén trabajando en zonas afectadas por la pandemia o cerca de ellas tan pronto como empiece el brote, y asesorar a los empleados que regresen de las zonas afectadas por el brote (ver las recomendaciones de los CDC para el viajero). |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Determinar tanto las responsabilidades de los dirigentes como los factores que pondrían en marcha el plan, y los procedimientos que se deben seguir para activar y para concluir el plan de respuesta de la empresa, además de cualquier cambio necesario que deba adoptar su empresa (como el cierre de operaciones en las zonas afectadas) y formas de transferir los conocimientos importantes propios de la empresa a empleados clave. |

1.4 Asignación de fondos para proteger a su personal y a sus clientes durante una pandemia:

| En | No se |
|----|-------|
| | |

6. Apoyo y Preparación del Personal para Trabajar ante la Crisis



- Se debe de ganar la confianza de los Empleados con acciones que los hagan Sentirse más Seguros ante la Contingencia.
- **Los Empleados mantendrán las Operaciones Críticas.**

change.org

Hola Gustavo, más de 300 empleados de un call center de la empresa [REDACTED] siguen asistiendo a la oficina durante la cuarentena sin posibilidad de trabajar en casa. "La empresa ignora las recomendaciones de la Secretaría de Salud, aquí no hay ventanas, y los empleados no cuentan con protección ante la pandemia" cuenta Leidy en su petición, ella pide que la empresa los deje trabajar en casa para poder protegerse a ellos y sus familias. Firma y comparte ahora aquí.



Contenido



Protección de 360° para Contact Centers ante la Crisis de Covid 19

Sección II. Protección de los Empleados como Personas.

7. Protección para la familia y la casa
8. Medidas de protección en el transporte público
9. Medidas de Aislamiento si es necesario
10. Información para Autodiagnóstico



II. Protección de los Empleados como Personas

- Los empleados son nuestro principal activo;
- Son la imagen de la empresa ante el Cliente al ser una **relación de voz a voz - empleado-cliente**;
- Trabajan bajo estrés y presión a fin de cumplir metas y dar buen servicio a los clientes;
- El estrés genera ausentismo y alta rotación, ésto incrementará ante la Emergencia Sanitaria;
- Si cuidamos el bienestar de nuestros empleados y sus familias, será más fácil operar con el actual estado de emergencia;



7. Protección para la Familia y la Casa



Medidas Preventivas Personales – Comunicados Organizacionales

“Crea Conciencia y Confianza entre tus colaboradores”

El cuidado y la contención empiezan por nosotros



Lávate las manos con agua y jabón. El lavado debe hacerse cada 3 horas.



Mantén limpio la superficie de trabajo Computadores, Diademas y Escritorios.



Mantén limpios tus dispositivos electrónicos.



No saludes de beso, o dando la mano, escoge tu propio estilo de saludo, y haz que la persona que saludas lo sienta, no se necesitan manos para tocar el corazón de otras personas.



Mantente Hidratado



Avisa si tienes gripe y quédate en casa.
Avisa si has estado en contacto con una persona que tiene el COVID-19 o ha viajado de los países en riesgo.

7. Protección para la Familia y la Casa



Medidas Preventivas Personales – Comunicados Organizacionales

“Crea Conciencia y Confianza entre tus colaboradores”

- Al llegar a casa no saludes a nadie, primero aséate
- No hagas contacto físico al saludar
- Procura tener un par de zapatos para salir y otros para estar dentro de casa
- Procura quedarte en casa, solo sal para realizar actividades muy necesarias (hacer compras básicas)
- Cuida a tus familiares de la 3^a edad, procura que no salgan de casa
- Lávate las manos constantemente
- Evita tocar tu cara
- Estornuda o tose en forma de etiqueta
- Evita reuniones de más de 5 personas



8. Transporte Público

Los sistemas de transporte público en el que viajan empleados es un **entorno de alto riesgo de contagio**.

- Viajan un gran número de personas en un espacio confinado con ventilación limitada;
- No existe control de acceso para identificar personas potencialmente enfermas;
- Variedad de superficies comunes (máquinas expendedoras, pasamanos, puertas..etc..);



8. Transporte Público ...continúa



Medidas de limpieza en transporte anunciadas por SEMOVI:

- Metro diariamente se realiza la desinfección con nebulizadores;
- Metrobús sanitizan partes que tienen contacto con las manos;
- Transporte de Pasajeros (RTP) desinfecta al término de la jornada unidades;
- Transportes Eléctricos (STE) sanitiza sus 163 trolebuses;
- Recomendaciones emitidas para otros operadores de transporte...peseras, taxis, etc.



8. Transporte Público



“La responsabilidad esta en cada uno los usuarios”

- No utilices el transporte público si no te sientes bien;
- **Utilizar cubrebocas;**
- Si es posible **viaja fuera de las horas pico** (ofrecer horarios escalonados);
- Utiliza **guantes y cubrebocas** durante tu trayecto;
- Si es posible evita el uso de efectivo;
- Utiliza medidas de higiene antes de abordar.



9. Medidas Aislamiento

- Limita el contacto con las personas (deja 1.5mts de distancia);
- Estornuda y tose en ángulo interno del brazo o pañuelo facial;
- Lave las manos con agua y jabón o gel antibacterial;
- No compartas utensilios ni artículos personales como vasos, cubiertos, sábanas, toallas...etc.;
- Limpia superficies compartidas;
- Monitorea temperatura y otros síntomas.



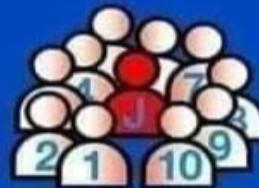
9. Medidas Aislamiento



MEJOR EXPLICADO IMPOSIBLE



Juan se infectó hoy, pero lo sabrá en 14 días.

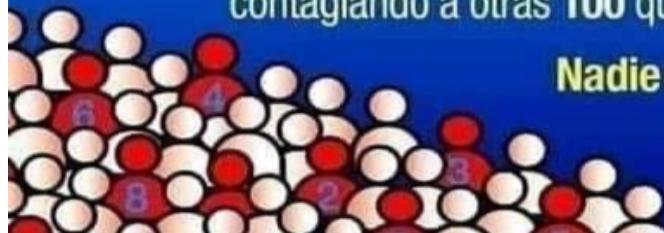


Juan cree que está bien y contagiará -sin querer- a **10 personas** que los sabrán en 14 días .

Esas **10** creen que está bien y saldrán a divertirse contagiando a otras **100** que lo sabrán en 14 días.

Nadie sabe quién está bien y quién no. Nadie.

#QuedateEnCasa



9. Medidas Aislamiento



El presidente Andrés Manuel López Obrador hizo un llamado a la población este Domingo a quedarse en casa para evitar que el número de contagios de coronavirus COVID-19 aumente en el país.



El mandatario advirtió que si la tasa de contagios **se sale de control serán insuficientes los hospitales y equipo médico para atenderlos.**

López Obrador pidió que si se necesita **salir a la calle sea sólo para cuestiones fundamentales** y que si se llegase a tener síntomas de COVID-19, se acuda al médico en casos de extrema urgencia.



9. Medidas Aislamiento...continúa



- Trabajo desde casa a menos que no sea posible por tipo de actividad / empresa;
- Cierre de escuelas clases “online”;
- Visitas seres queridos por medio de dispositivos electronicos;
- Cancelar o postpone juntas y conferencias, eventos deportivos, reuniones sociales, etc.



10. Información Autodiagnóstico



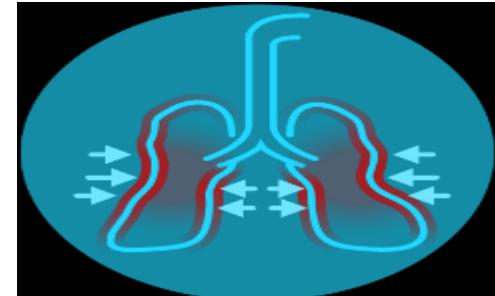
Síntomas más comunes COVID19:

- Fiebre;
- Tos seca;
- Dolor de Garganta;
- Dificultad al respirar;
- Dolor de cuerpo.

Si desarrolla estos síntomas acudir al doctor y no automedicarse.

Y no olvides avisar a tu centro de trabajo!

Juntos podemos prevenir!





¡Gracias!

consultoria@imt.com.mx

5553402290 Ext. 5030

WhatsApp 558050-9244

