INFORME DE ACTIVIDADES

EXPEDIENTE No.	202111002000800127E
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	01 de septiembre de 2021
ENTIDAD	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
CONTRATO No.	368 de 2021
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	28 de julio de 2021
NOMBRE DEL SUPERVISOR	David Esteban Córdoba Ariza
DEPENDENCIA	Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	ASSISPREX SAS
NIT	900.193.601-9
PERIODO DEL INFORME	Del 12 al 31 de agosto
OBJETO DEL CONTRATO	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación administrativa, tecnológica y de talento humano de la estrategia "Línea Calma", cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.
DESCRIPCIÓN DE ANEXOS.	Factura con el cumplimiento de los requisitos de Ley. Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredita el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDADES Y FECHA (Sí aplica)**	**PRODUCTO O EVIDENCIA**
1. Suministrar las herramientas tecnológicas y de servicio necesarias para la operación integral y de manera ininterrumpida de la línea, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	27/08/2021 En la visita se evidencia que cada puesto de trabajo se compone de: escritorio con cajonera, silla ergonómica, computador portátil, pantalla auxiliar, diadema, teclado, mouse, soporte computador, apoyapiés. En el acta de la visita se incluyen las fotografías de los puestos y los elementos con los que están dotados.	***Anexo 1.*** Acta de Visita a Sede AssisPrex 27/08/2021

INFORME DE ACTIVIDADES		
2. Disponer para la operación de la Línea, en su labor de atención psicoeducativa, de todos los servicios técnicos y psicosociales de acuerdo con el anexo técnico.	31/08/2021 La operación cuenta con Línea telefónica y Plataforma de Contact Center. Se habilitan accesos a (archivos mp3, mp4 y PDF y acceso a plataformas como YouTube). con acta de aceptación de riesgos en Seguridad de la información firmado por cada colaborador.	***Anexo 2.*** Acta de aceptación de riesgos firmada por cada colaborador
3. Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	12/08/2021 La línea cuenta con un Supervisor operativo y de calidad, cumpliendo con las especificaciones del anexo técnico y seleccionado conjuntamente con el Coordinador de la Línea Calma y el Director de Talento Humano de AssisPrex, de acuerdo con el anexo técnico.	***Anexo 3.*** Perfil de cargo Supervisora Beidy Lorena Velandia Linares
4. Operar y prestar el servicio de la Línea por conducto de todos los canales de atención (Línea telefónica y video llamadas) en los horarios establecidos en el anexo técnico, y de manera ininterrumpida, por el término de la duración del contrato, de acuerdo con los lineamientos técnicos suministrados por parte de la Secretaría.	31/08/2021 La operación inicia 01/09/2021, se elaboró malla de turnos donde está la programación de cada uno de los agentes profesionales. Se dispone de plataforma telefónica y sistema de captura de información en funcionamiento y previamente validado. Se asigna usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francys Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales.	***Anexo 4.*** Anexo 4. Malla de Turnos_Línea Calma Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/ Plataforma captura de información: Tranky https://www.soytranky.com/login.php
5. Disponer de manera permanente durante la ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalado en el anexo técnico.	17/08/2021 La Operación cuenta con un Supervisor Operativo y de Calidad y once (11) Asesores Profesionales, los cuales fueron seleccionados conjuntamente entre la Directora de Talento Humano de AssisPrex y el Coordinador de la Línea Calma, teniendo en cuenta las especificaciones dadas en el anexo técnico teniendo en cuenta años de experiencia y formación,	***Anexo 5.*** Carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios del Decreto 380 de 2015 No. COMP-675-2021

	seleccionando 50% hombres y 50% mujeres, así mismo se aplicaron pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento. Las hojas de vida de los 11 asesores fueron enviadas a la Secretaría de Desarrollo Económico para la emisión del certificado correspondiente.	
6. Garantizar que los equipos técnicos y tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informáticas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.	30/08/2021 Se realizó entrega de equipos y diademas para la gestión de la operación como se relaciona en las actas de Entrega de Equipos y Diademas.	***Anexo 6.*** Actas de entrega de Equipos y de Diademas
7. Garantizar el ingreso y respuesta oportuna de las solicitudes de servicio de la Línea, bien sea que ingresen por medio de la línea telefónica, chat, correo electrónico, redes sociales (cuando sean remitidas por SDMUJER) y/o ChatBox, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	Los canales de comunicación dispuestos para la operación de la línea son: Plataforma telefónica, sistema de captura de información, correos electrónicos para el Supervisor de Operación y Calidad y los 11 asesores Profesionales, línea 018000423614 los cuales están dispuestos para inicio de la operación el 01/09/2021.	Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/ Plataforma captura de información: Tranky https://www.soytranky.com/login.php
8. Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como mínimo la información descrita en el aparte de ¿PRODUCTOS E INFORMES ¿del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.	A la fecha de cierre del presente informe no se registran actividades de apoyo al monitoreo y análisis de información proveniente de los sistemas de información de la Línea, debido a que la operación inicia el 01/09/2021.	No aplica
9. Efectuar reporte diario respecto de las llamadas en cola o re	A la fecha de cierre del presente informe no se registran actividades de apoyo al monitoreo y análisis de	No aplica

direccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nacionales.	información proveniente de los sistemas de información de la Línea, debido a que la operación inicia el 01/09/2021.	
10. Actualizar los canales telefónicos, plataformas de video llamadas y sistemas /softwares de captura de datos para garantizar la operación de la Línea acorde a las necesidades tecnológicas que surjan, contando con respuesta automática para la línea telefónica, con mensajes de voz cuyos contenidos serán suministrados por parte de la Secretaría, que permitan informar a los usuarios que se comunican sobre: 1). La bienvenida al servicio y su presentación, 2) Información sobre la imposibilidad de atención inmediata, tiempo estimado de devolución de la llamada, e invitación a dejar un mensaje de voz y/o escribir al WhatsApp designado para el efecto, 3) otros canales que se definan con la supervisión.	31/08/2021 Se realiza capacitación en el software de captura de información los días 30 y 31/08/2021, a todos los asesores, Supervisora Operativa y de Calidad y Coordinador de la Línea Calma, asignando usuarios personalizados para cada una de las plataformas. Se asigna usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francys Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales.	***Anexo 7.*** Acta de capacitación en software captura de información. Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/ Plataforma captura de información: Tranky https://www.soytranky.com/login.php
11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directa de la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de opciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	26/08/2021 Se realizan las configuraciones en la plataforma telefónica para permitir la interconexión con otras líneas de atención.	Configuración realizada en la Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	26/08/2021 Se realizan las configuraciones en la plataforma telefónica para permitir la interconexión con otras líneas de atención. Se asigna usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francys Royett, la	Configuración realizada en la Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/

	Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales.	
13. Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los profesionales que se encuentran al servicio de la Línea, y de los datos e información de los usuarios, los cuales deberán ser presentados al supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. Así mismo, deberá disponer un protocolo de seguridad y confidencialidad respecto de los datos e información que fuere recopilada en la atención de los usuarios.	18/08/2021 Se realiza firma de acuerdos de confidencialidad por todos los colaboradores de la línea, los cuales se encuentran en la hoja de vida de cada colaborador.	***Anexo 8.*** Acuerdo de Confidencialidad firmado por cada uno de los trabajadores.
14. Garantizar un sistema para la devolución de llamadas a celular o fijo de manera permanente, teniendo en cuenta las necesidades del servicio; los niveles de orientación (alertas), atención social y seguimiento a casos, que permita la revisión del buzón de mensajes de voz y su priorización según el anexo técnico.	26/08/2021 Se realizan las configuraciones en la plataforma telefónica para permitir la interconexión con otras líneas de atención. Se asigna usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francys Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales.	Configuración realizada en la Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/
15. Proporcionar y mantener los espacios físicos requeridos para la ejecución del contrato, con la dotación requerida tanto a nivel tecnológico como operativo, según lo descrito en el anexo técnico.	27/08/2021 Se realiza recorrido por las instalaciones donde estará ubicada la operación, los puestos de trabajo cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la gestión.	***Anexo 1.*** Acta de Visita a Sede AssisPrex 27/08/2021
16. Prestar soporte técnico de los medios tecnológicos puestos al servicio de la operación de la Línea (canales telefónicos, plataforma para video llamadas, y sistema / software de captura de datos de llamadas y videollamadas), de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico, para garantizar la	01/09/2021 La Supervisora Operativa y de Calidad, será la encargada de realizar los escalamientos al equipo de Soporte Técnico en los medios definidos.	No aplica

prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo de ejecución del contrato, ininterrumpidamente.		
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de la misma en un esquema tenant. Se debe contar con un respaldo de la data y configuraciones de la plataforma. Las grabaciones que se realicen en la plataforma deben estar almacenadas cumpliendo con seguridad de la información y respaldos necesarios antes de su entrega a la Secretaría. La información obtenida en virtud de la operación de la Línea (Grabaciones de voz, mensajes, etc.), deberá ser entregada de manera mensual a la entidad en formato digital, de conformidad con el anexo técnico.	26/08/2021 Se realizan las configuraciones en la plataforma telefónica asegurando el respaldo y disponibilidad de la información. Se asigna usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francys Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales.	Configuración realizada en la Plataforma telefónica: https://scrd.ucontactcloud.com/
18.Desarrollar actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para las personas que conforman el equipo de la Línea, garantizando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, y el control eficaz de los peligros y riesgos, que conlleven a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, dando cumplimento al Decreto 1072 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.	27/08/2021 Se realiza capacitación en protocolos de bioseguridad, autocuidado, pausas activas y salud mental en los tiempos de COVID.	***Anexo 1.*** Acta de Visita a Sede AssisPrex 27/08/2021
19. Cumplir los lineamientos de las autoridades nacionales y distritales sobre el aislamiento obligatorio,	31/08/2021 Se manejará alternancia con trabajo en casa y trabajo en sitio	***Anexo 9.*** *Acta de Seguimiento*

INFORME DE ACTIVIDADES

concretamente las reglas previstas en el Decreto 457 de 2020 y en el Decreto Distrital 093 de 2020, así como los lineamientos de trabajo social expedidos por el Ministerio de Salud, así como las demás normas complementarias al respecto.	por directriz de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.	*Implementación Línea Calma 31/08/2021.*
20. Participar en los espacios de reunión de seguimiento programados por parte de la Secretaría, conforme lo indicado en el anexo técnico, junto con el equipo de profesionales de atención y el supervisor.	18/08/2021 a 31/08/2021 Se han realizado sesiones de seguimiento a la implementación, los jueves a las 8:00 a.m. y a la operación en el proceso de capacitación.	***Anexo 10.*** *Actas de Reunión*
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada nocturna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo con ocasión de las medidas de aislamiento obligatorio decretadas por el gobierno.	12/08/2021 La Sede cuenta con una Sala de Capacitación para realización de pausas.	***Anexo 1.*** Acta de Visita a Sede AssisPrex 27/08/2021
22. En caso de diferencia entre la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y el anexo técnico, prevalecerá el anexo técnico	A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.	No aplica
23. Cuando se requieran cambios en la distribución y cantidad del servicio para la ejecución contractual se acordarán las modificaciones con la supervisión del contrato. En todo caso siempre se garantizará la prestación del servicio.	La Operación inicia el 1 de Septiembre y en caso de presentarse alguna modificación se validará con el Supervisor de Contrato y se dejará evidencia a través de Acta u Otro sí.	No aplica
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	12/08/2021 A la fecha se evidencia cumplimiento a las condiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.	***Anexo 8.*** Acta de Inicio contrato 368.2021 suscrito con AssisPrex SAS_3

INFORME DE ACTIVIDADES