FECHA: miércoles, 25 de agosto del 2021

ASISTENTES

Francis Royett – director de proyecto

Lorena Velandia – Coordinadora de operaciones

Diego Fernando González Tuta - Agente profesional línea Calma

Andrés Suarez - Agente profesional línea Calma

Viviana Tovar Diaz - Agente profesional línea Calma

Diana Paola Tiria Buitrago – Agente profesional línea Calma

Juan Francisco Valencia - Agente profesional línea Calma

Germán Eduardo Monroy Morales - Agente profesional línea Calma

Ramón Ricardo Contecha Llorente - Agente profesional línea Calma

Daniela Onofre Núñez - Agente profesional línea Calma

Daniel Eduardo Galeano - Agente profesional línea Calma

Astrid Ramirez - Agente profesional línea Calma

Andrea Rengifo - Agente profesional línea Calma

Hora Programada: 08:00 am a 6:00 pm

Sala de reunión virtual: https://meet.google.com/atp-brtj-cir

1. **TEMAS TRATADOS:**

- Recibimiento /Saludo, aclaración de dudas o preguntas de jornada anterior.
- Protocolos Telefónicos (Continuación).
- Discusión de dimensionamiento / segmentación de operación de acuerdo a las tareas
- Profundización manejo protocolos telefónicos: Ejercicios, Explicaciones complementarias.
- Introducción a servicio de acompañamiento psicoeducativo Línea Calma.
- Plan de trabajo servicio psicoeducativo.
- Encuentros y herramientas de acompañamiento psicoeducativo.

2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Se inicia la jornada de capacitación sobre las 08:00 am de manera virtual con saludo, aclaración de dudas o preguntas de jornada anterior.

Sobre las 08:30 am se siguen los temas de acuerdo con el cronograma de capacitación:

Protocolos Telefónicos (Continuación)
Se realiza ejercicio de profundización en manejo de los 3 protocolos telefónicos: **parte D**
- Desarrollo de llamada en plenaria, protocolo 2
- Comentarios, dudas y oportunidades de mejora.

Discusión de dimensionamiento / segmentación de operación de acuerdo con las tareas. ideas para la planeación y programación de horarios.

Profundización manejo protocolos telefónicos: Ejercicios prácticos
Se realiza ejercicio de profundización en manejo de los 3 protocolos telefónicos: **parte E**
- Desarrollo de llamada en plenaria, protocolo 3
- Comentarios, dudas y oportunidades de mejora

Explicaciones complementarias del servicio 1 de atención y orientación telefónica
a) ingreso de información lo vemos posteriormente
b) antecedentes de violencia y vulnerabilidades No se indagan en la llamada
c) si el usuario interrumpe la llamada y cuelga, se registra en el sistema la información
d) usuarios inesperados
e) llamadas reiteradas
f) comunicaciones de evaluación del servicio y comunicaciones de seguimiento emocional

Acompañamiento psicoeducativo Línea Calma
Se socializa introducción al servicio 2 psicoeducativo

Servicio psicoeducativo: parte A
- Lineamientos
- Encuentro inicial

Plan de trabajo psicoeducativo
Estructuración de plan de trabajo psicoeducativo, como se hace, en que momento y para que protocolos

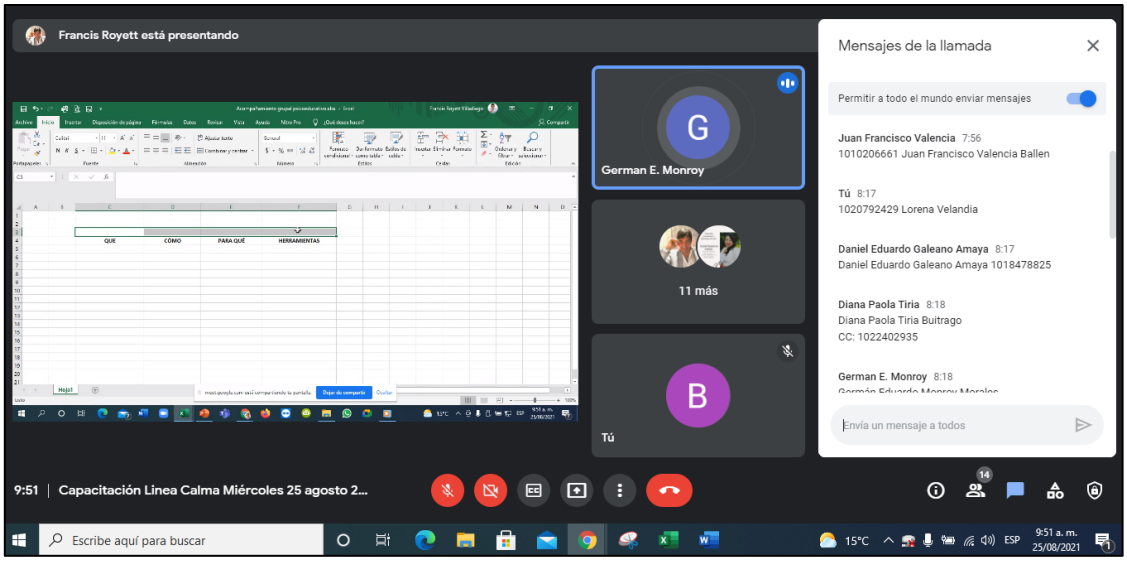
Diana Tiria, Andrea Rengifo y Lorena Velandia asisten a sesión de plataforma captura de información sistema Tranky a las 4:00pm hasta las 5:50pm.

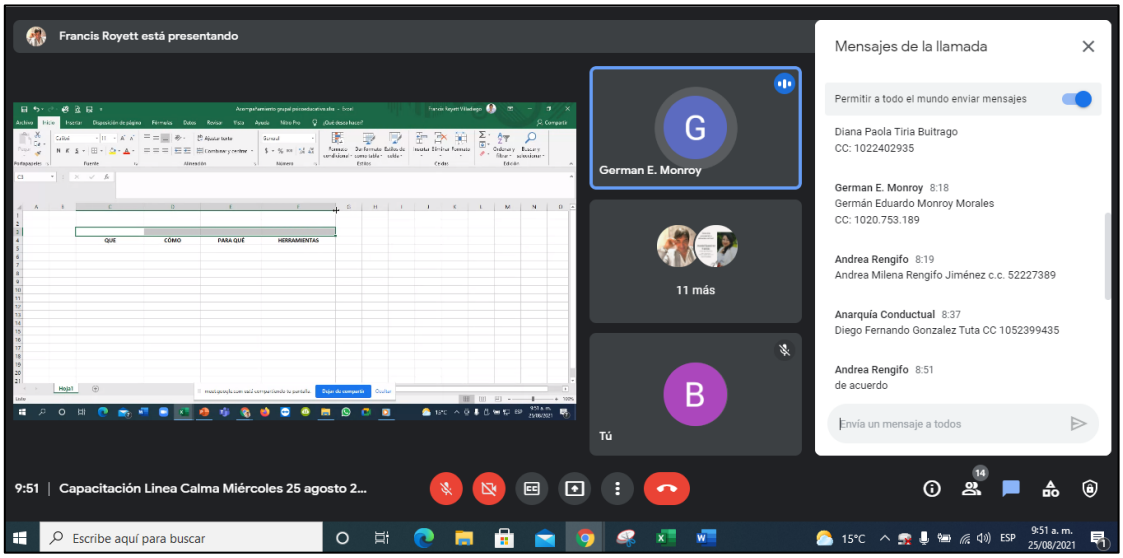
Sobre las 06:00 pm se realiza la despedida y se brindan las orientaciones para el siguiente día modalidad presencial.

3. ACTIVIDADES PENDIENTES:

No.	TEMA PENDIENTE	FECHA	RESPONSABLES
1	Dimensionamiento de línea y asignación de funciones: - Llamadas entrantes - Acompañamiento psicoeducativo - Llamadas de seguimiento	Próximamente	Lorena Velandia
2	La salida al parque actividad de cierre de formación será el martes 31-08-2021	NA	Lorena Velandia
3	Enviar novedades recopiladas del sistema de captura Tranky	Próximamente	Lorena Velandia

Soportes de sesiones virtuales:





Pausas activas mañana y tarde:

