FECHA: 13/10/2021

ASISTENTES

- Lorena Velandia – Supervisora operativa y de calidad
- Francisco Royett- Director de la línea Calma
- Ramón Contecha – Agente profesional
- Andrés Suárez – Agente profesional
- Andrea Rengifo – Agente Profesional
- Astrid Ramírez – Agente profesional
- Juan Valencia – Agente profesional
- Diego González – Agente profesional
- Viviana Tovar – Agente profesional
- German Monroy – Agente profesional
- Daniel Galeano – Agente profesional
- Daniela Onofre - Agente profesional
- Diana Tiria – Agente Profesional

Espacio Formativo "Navegando mis emociones"

Se inicia sesión siendo las 3:00 p.m. hasta las 04:00 p.m., cuyos puntos a tratar fueron los siguientes:

- Socialización novedades de la Línea Calma desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.
- Espacio Formativo "Navegando mis emociones" Profesional Ramón Contecha. (autocuidado, autoestima, masculinidad hegemónica, el clown en las nuevas masculinidades, el humor como herramienta psicoeducativa)

Inicia la reunión:

- El director de la Línea **Francisco Royett,** comienza saludando a todo el equipo de profesionales, a medida que se van uniendo a la reunión. Posteriormente pregunta si ha aumentado el flujo de llamadas durante estas últimas semanas teniendo en cuenta las estrategias publicitarias que se han realizado desde la Secretaría de Cultura.

- **Ramón Contecha** responde que el día de hoy en la mañana han ingresado varias llamadas y también en días anteriores de la semana.

- **Diana Tiria** comenta que uno de sus usuarios reportó que llamó a la Línea luego de haber leído una de las noticias en una página web de un periódico.

Copia controlada

- **Francisco Royett** pregunta si existe un apartado en la tipificación dónde quede consignada el medio por el cual se enteró de la línea, ya que es importante tener esa información para socializarla con la Secretaría.

- **Ramón Contecha** responde que esa información queda registrada en la encuesta de satisfacción de la llamada inicial.

- Luego de esto **Francisco Royett,** recuerda que a finales del mes de Octubre iniciarán los círculos de palabra y la idea es que uno de los profesionales esté presente en esta actividad.

- Posteriormente **Francisco Royett** le pregunta al profesional **Ramón Contecha** acerca de la posibilidad de generar propuestas desde la técnica del clown para trabajar temas de masculinidades en el barrismo y el manejo de la ira en la vía.

- **Ramón Contecha** responde que durante esta semana preparará algunas ideas y en la siguiente sesión del espacio formativo las socializará con el equipo.

- Luego de esto inicia el espacio formativo "Navegando mis emociones" a cargo del profesional **Ramón Contecha.**

- Durante la actividad, la profesional **Daniela Onofre** y el profesional **Diego González** tuvieron que dejar la sesión para atender unas llamadas entrantes.

- Durante toda la sesión del espacio formativo se abordaron diferentes temas: autoestima, autocuidado, masculinidad hegemónica, el clown y las nuevas masculinidades y el humor como herramienta psicoeducativa.

- Finalmente, se estableció la actividad "Creando mi clown" donde cada profesional debe seguir las instrucciones socializadas y presentar su propuesta en la próxima sesión.

- Los profesionales **Diana Tiria, Daniel Galeano y Germán Monroy** abandonan la sesión para realizar sus sesiones programadas de procesos psicoeducativos.

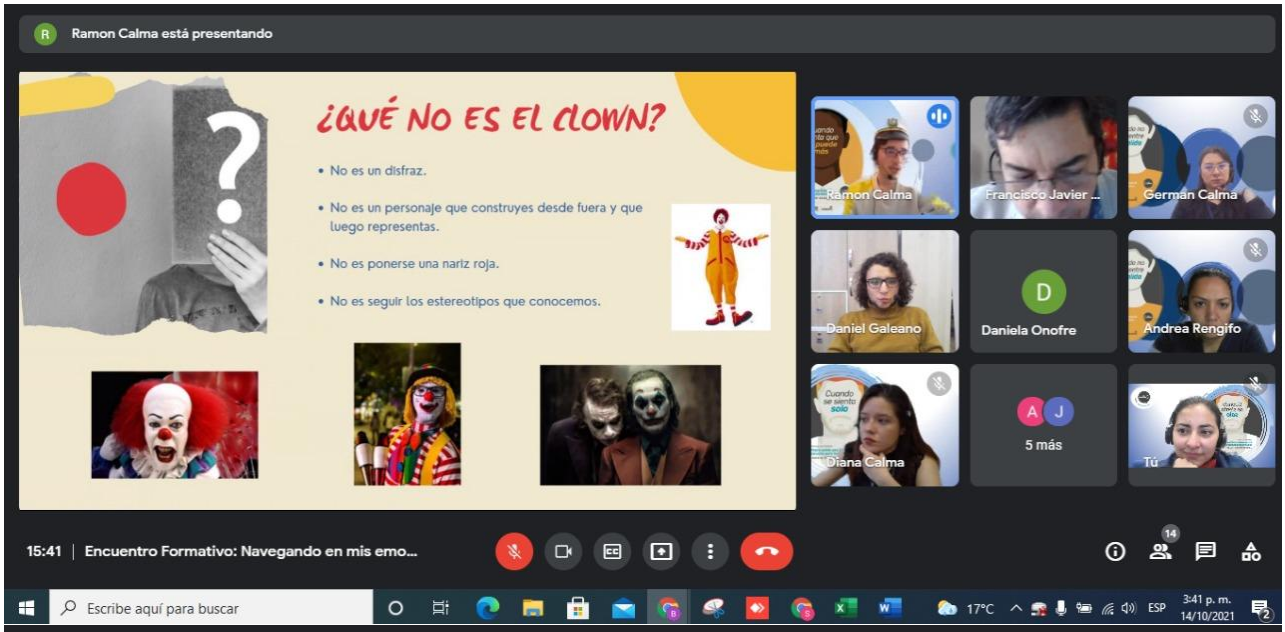
- Para terminar, el profesional **Ramón Contecha** le agradece a todo el equipo por su participación y los invita a la siguiente sesión.

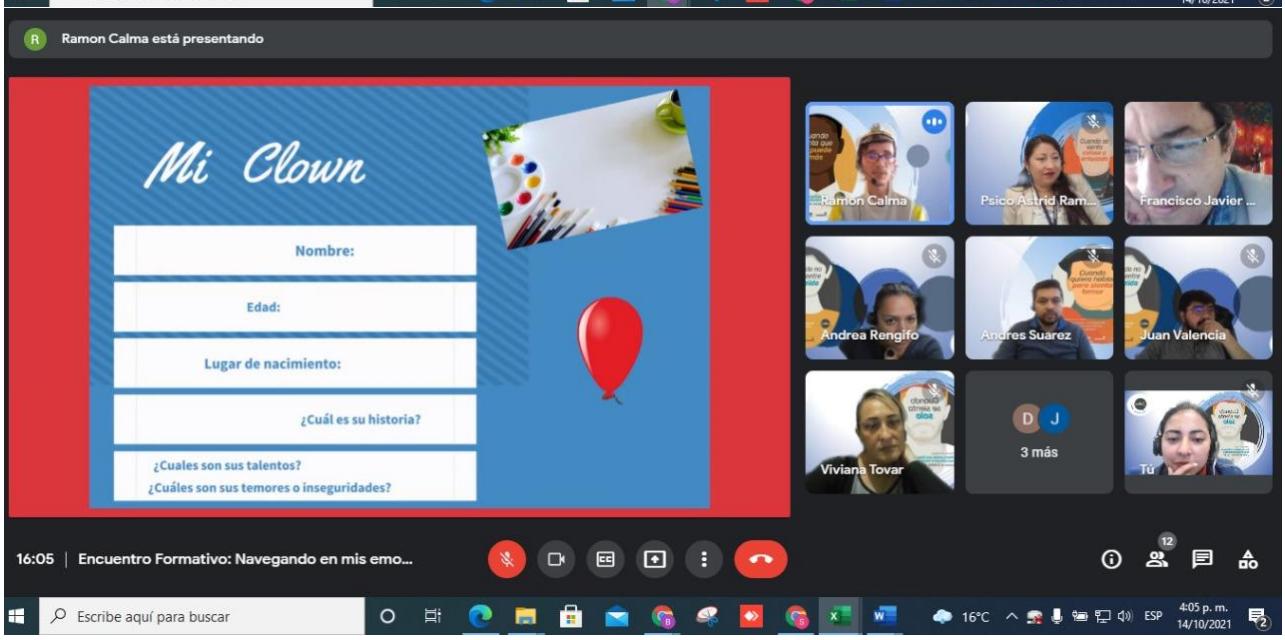
Con esto termina la reunión a las 4:10pm de la tarde.

1. ACTIVIDADES PENDIENTES

No.	TEMA PENDIENTE	FECHA	RESPONSABLES
1	• Realizar y enviar el acta de la reunión. • Compartirle al equipo los regalos prometidos por el profesional. • Crear y enviarle al equipo el link con la invitación a la siguiente sesión del espacio formativo " Navegando mis emociones" • Socializarle al equipo algunas propuestas para abordar los temas del barrismo y del manejo de la ira en la vía desde la técnica del clown.	21-10-2021	Ramón Contecha
2	• Realizar la actividad "Creando mi clown" y compartirla en la siguiente sesión del espacio formativo.	21-10-2021	Todo el equipo




Ramon Calma está presentando
¿QUÉ NO ES EL CLOWN?
• No es un disfraz.
• No es un personaje que construyes desde fuera y que luego representas.
• No es ponerse una nariz roja.
• No es seguir los estereotipos que conocemos.
Ramon Calma
Francisco Javier ...
Germán Calma
Daniel Galeano
Daniela Onofre
Andrea Rengifo
Diana Calma
5 más
Tú
15:41 | Encuentro Formativo: Navegando en mis emo...
Escribe aquí para buscar
17°C
ESP
3:41 p. m.
14/10/2021


Ramon Calma está presentando
Mi Clown
Nombre:
Edad:
Lugar de nacimiento:
¿Cuál es su historia?
¿Cuales son sus talentos?
¿Cuáles son sus temores o inseguridades?
Ramon Calma
Psico Astrid Ram...
Francisco Javier ...
Andrea Rengifo
Andres Suarez
Juan Valencia
Viviana Tovar
3 más
Tú
16:05 | Encuentro Formativo: Navegando en mis emo...
Escribe aquí para buscar
16°C
ESP
4:05 p. m.
14/10/2021

FECHA: 08/10/2021

ASISTENTES

Lorena Velandia – Supervisora operativa y de calidad
Francisco Royett – Coordinación de Línea Calma
Ramón Contecha – Agente profesional
Astrid Ramírez – Agente profesional
Andrés Suarez – Agente profesional
Viviana Tovar – Agente profesional
German Monroy – Agente profesional
Daniel Galeano – Agente profesional
Diana Tiria – Agente profesional
Andrea Rengifo - Agente profesional

Espacio de socialización y Formación Línea Calma

Se inicia sesión siendo las 4:00 p.m. hasta las 05:00 p.m., cuyos puntos a tratar fueron los siguientes:

1. Revisión de constancia, carta, diploma de asistencia a servicio psicoeducativo línea calma.

2. Articulaciones con fundaciones, Ips, centros para remisión a procesos de psicoterapia individual, terapia de pareja y de familia.

3. Manejo de llamadas reiteradas, evaluación de casos complejos.

4. Llamadas de evaluación de servicio Llamadas de seguimiento emocional.

5. Circulo de palabra - Francis Royett

6. Escuela para hombres en octubre

7. Revisión de servicio psicoeducativo de manera presencial.

8. Escucha a los profesionales (novedades generales, horarios, horas extras, reporte de novedades aplicaciones, otras)

9. Otros temas adicionales

Copia controlada

Se inicia conversación con los profesionales debatiendo:

- Lorena Velandia: inicia la sesión con el tema relacionado a un diploma o certificación para los usuarios que toman el proceso psicoeducativo, ya que hay usuarios que lo solicitan.
- Germán Monroy: indicó que los usuarios lo piden para mostrarlo ante la comisaría de familia como certificado de un proceso pero sugiere que sea un incentivo para indicar que recibió herramientas, indicando que no reemplaza un proceso terapéutico.
- Francis Royett: refirió que por temas legales es complejo el hecho de emitir un certificado puesto que al hablar de comisaria de familia o fiscalía se infiere que hay un proceso legal de por medio, debemos evitar a toda costa temas legales ya que recaen ante la secretaría de cultura.
- Viviana Tovar: refirió una situación particular con un usuario en sesión psicoeducativa, quien se mostró grosero, retante, generó comentarios tales como “usted me está coqueteando”, “para que tanto chisme de saber mi vida luego qué me va a decir”, también refirió que el usuario manifestó que estaba grabando la sesión para llevarla como prueba ante la fiscalía y la comisaria de familia.
- Germán Monroy: refirió “sugiero que cuando el usuario indique que está grabando la sesión se debe informar y terminar de inmediato, ya que no cuenta con el permiso para hacerlo, también el hecho de ser irrespetados debería significar que el proceso finalice”.
- Andrea Rengifo: refirió que está de acuerdo con el tema del respeto hacia el profesional, que pueda ser una decisión autónoma.
- Andrea, manifiesta se incluya en el documento maestro que la sesión está siendo grabada.
- Astrid Ramírez: refirió que no considera que el video que grabó el usuario pueda ser tenido en cuenta por comisaría o fiscalía, preguntó si se contaban con los datos del usuario para indicar en la comisaría lo ocurrido. También refirió que la línea debería contar con una orientación jurídica por parte de la secretaría de cultura para este tipo de casos.
- Daniel Galeano: refirió que estaría de acuerdo con que se le enviara un correo al usuario indicando que el proceso se finaliza, ya que no concibe la falta de respeto y percibe que todas estas acciones responden al machismo y a acciones que no han recibido ningún tipo de consecuencia, lo cual no es bueno.
- Andrés Suarez: refirió que sería importante contar con un manual de convivencia en el cual se indique a los usuarios las normas de respeto.
- Germán Monroy: retoma la idea de Andrés e indica que puede hacerse una pieza gráfica con las reglas del encuentro, llamadas, asistencia, puntualidad, etc.
- Diana Tiria: refirió que cuentan con una pieza gráfica del piloto anterior el cual será revisado para ponerlo en práctica, indica que Viviana debe tener en cuenta que cuenta con el equipo y que no debe permitir el irrespeto.
- Francis Royett: refirió que la línea comenzará a trabajar en el proceso de la pieza gráfica y en las solicitudes hacia la secretaría de cultura.
- Francis Royett: solicita la grabación de la sesión del usuario atendido por la profesional Viviana, para revisarlo y mostrarlo ante la secretaría.
- Se programó la siguiente la siguiente sesión para el día martes 12 de octubre de 2021 a las

4:00 pm.

1. ACTIVIDADES PENDIENTES

No.	TEMA PENDIENTE	FECHA	RESPONSABLES
1	• Articulaciones con fundaciones, IPS, centros para remisión a procesos de psicoterapia individual, terapia de pareja y de familia. • Manejo de llamadas reiteradas, evaluación de casos complejos. • Llamadas de evaluación de servicio Llamadas de seguimiento emocional. • Circulo de palabra - Francis Royett • Escuela para hombres en octubre • Revisión de servicio psicoeducativo de manera presencial. • Escucha a los profesionales (novedades generales, horarios, horas extras, reporte de novedades aplicaciones, otras) • Otros temas adicionales	12-10-2021	Todo el equipo
2	Francis socializará los puntos tratados en la reunión con el equipo de la secretaria para su revisión.	Próximo comité	Francisco Royett
3	Invitación al espacio formativo el próximo jueves 14-10-2021	14-10-2021	Ramon Contecha
4	Tarea de contactar a los usuarios que confirmaron si asistir a la sesión de fotografías Próximo viernes 15-10-2021 10 am alcaldía	11-10-2021	Andrés Suarez

Copia controlada

FECHA: 13/10/2021

ASISTENTES

- Lorena Velandia – Supervisora operativa y de calidad
- Ramón Contecha – Agente profesional
- Andrés Suárez – Agente profesional
- Andrea Rengifo – Agente Profesional
- Astrid Ramírez – Agente profesional
- Juan Valencia – Agente profesional
- Diego González – Agente profesional
- Viviana Tovar – Agente profesional
- German Monroy – Agente profesional
- Daniel Galeano – Agente profesional
- Daniela Onofre - Agente profesional

Espacio de socialización de novedades operativas Línea Calma

Se inicia sesión siendo las 4:00 p.m. hasta las 05:00 p.m., cuyos puntos a tratar fueron los siguientes:

- Novedades sobre la Plataforma Kiosco.
- Novedades Tabla de Horarios de los Profesionales.
- Novedades en las llamadas del fin de semana anterior.
- Novedades del reporte de horas extras, recargos nocturnos y dominicales.
- Novedades del carné de vacunación Covid-19.
- Discusión sobre la propuesta realizada por Francisco Royett el día anterior acerca del tema del barrismo y la violencia en la vía.
- Socialización de una nueva agenda para registrar los procesos psicoeducativos del equipo.
- Novedades adicionales sobre la operación de la Línea Calma.

Inicia la reunión:

- La supervisora **Lorena Velandia** pregunta si los profesionales han podido ingresar a la plataforma Kiosco, algunos profesionales han ingresado sin problemas y otros profesionales aún no lo han realizado. Se establece que el link será enviado nuevamente por ucontact y el correo para que los profesionales puedan tener presente esta información.

- Posteriormente **Lorena Velandia**, explica algunas particularidades sobre la tabla de los horarios, mencionando que los números que aparecen al lado derecho corresponden a las horas que están pendientes de reponer los profesionales que descansaran el fin de semana. Y los números que están al lado izquierdo corresponden a las horas que los profesionales tienen pendientes por definir si serán compensadas en dinero o en tiempo.

Copia controlada

- Luego de esto **Lorena Velandia** pregunta acerca de las novedades en las llamadas del fin de semana pasado, ya que ingresaron más llamadas del promedio de semanas anteriores.

- Allí **Viviana Tovar, Andrea Rengifo y Astrid Ramírez** comentan que muchas de esas llamadas correspondieron a un mismo usuario y que esto puede generar confusión en las estadísticas de la Línea.

- **Ramón Contecha** comenta que el sábado tuvo una llamada donde una mujer mencionó que no había llamado a esa línea.

- **Lorena Velandia** menciona que a veces se presentan llamadas cruzadas de otras líneas, por lo que se establece que en los turnos de fin de semana, un profesional por día (sábado, domingo) se encargará de enviar un mensaje al correo de supervisión con las novedades del turno. Seguido a esto **Lorena Velandia** realiza una explicación acerca de las novedades de horas extras, recargos nocturnos y de fin de semana. Estableciendo el compromiso de revisar nuevamente con cada profesional las novedades que estén pendientes por resolver.

- Luego **Lorena Velandia** pregunta quienes faltan por enviar el carné de vacunación y se establece el compromiso que los profesionales que estén pendientes deben enviarlo a los correos de Raúl Tequia y con copia al correo de Lorena.

- **Daniel Galeano** sugiere que deberíamos establecer reuniones separadas para abordar los casos complejos y tener otro espacio para novedades sobre la gestión logrando optimizar el tiempo logrando abordar todos los temas.

- El siguiente tema que menciona **Lorena Velandia** tiene que ver con la propuesta que realizó ayer Francisco acerca de trabajar temáticas de masculinidades en el barrismo y el comportamiento de la vía porque quiere conocer las opiniones del equipo sobre esto.

- **Daniel Galeano** realiza una contextualización de la propuesta y menciona que realizar estas actividades extralimitaría las funciones inicialmente planteadas desde la misionalidad de la línea, el documento maestro y el contrato laboral.

- **Diego González** apoya esta propuesta y menciona que él considera que deberíamos ajustarnos a la misionalidad de la línea.

- Luego **Andrea Rengifo** también apoya este comentario y menciona que esta propuesta podría evaluarse pero en un mediano plazo siguiendo una planificación y estructura previa desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. El resto del equipo menciona que está de acuerdo con las opiniones expresadas.

- Seguido a esto **Lorena Velandia** presenta una nueva propuesta de la agenda de psicoeducativos para tener mayor comodidad al momento de consultar la información, el equipo acepta la nueva propuesta y ella enviará el documento a los correos de los profesionales para empezar a utilizarla.

- El último punto que **Lorena Velandia** menciona es la propuesta de crear grupos de 3 o 4 profesionales para realizar los estudios de caso en reuniones personalizadas con Francisco y con ella.

- **Andrea Rengifo** menciona que esta propuesta impediría que todos conociéramos el caso y esto sería importante porque todos estamos susceptibles de tener contacto con el caso, por lo que ella propone que el profesional que más conozca el caso realice una presentación corta para el equipo y entre todos tomar decisiones frente a esta situación.

- **Daniel Galeano** agrega que esta propuesta de grupos generales sería funcionales para los psicoeducativos y crear 2 grupos más pequeños como una especie de supervisión frente a los casos que hemos atendido.

- **Lorena Velandia** menciona que la tabla que creó **Andrea Rengifo** solo la utilizaríamos para los casos de llamadas reiteradas o casos complejos entre todo el equipo. Y los casos de psicoeducativos si podríamos abordarlos en los 2 grupos.

- Un último tema para abordar lo plantea **Ramón Contecha** y le pregunta al equipo sobre el funcionamiento que ellos han tenido con la plataforma Tranky en los psicoeducativos.

- **Juan Valencia** y **Daniela Onofre** mencionan que algunos usuarios tuvieron problemas con el link de ingreso y al momento de ingresar se cruzaron con otros profesionales diferentes.

- **Diego González** menciona que él ha utilizado Meet en la mayoría de los casos porque se siente más cómodo para su manejo y pregunta si hay algún problema con esto.

- **Andrea Rengifo** pregunta si se puede modificar o eliminar cuando un psicoeducativo queda programado erróneamente,

- **Viviana Tovar** pregunta si es posible que el link esté disponible un día antes de la sesión y menciona que tuvo problemas con la grabación desde el equipo ya que se cortaba la grabación al momento de cambiar de ventana.

- Luego **Ramón Contecha** menciona que tuvo problemas con Tranky y también en las grabaciones realizadas desde Meet.

- Frente a estas preguntas, **Lorena Velandia** responde que esas incidencias serán nuevamente socializadas con el equipo de innovación y cualquier otra novedad deberá ser enviada al correo de supervisión con las capturas de pantalla y los datos del caso para que puedan ser solucionadas.

Con esto termina la reunión.

1. ACTIVIDADES PENDIENTES

No.	TEMA PENDIENTE	FECHA	RESPONSABLES
1	• Verificar las novedades de nómina pendientes con el equipo de profesionales. • Establecer un responsable para enviar las novedades del turno a la supervisora. (sábado y domingo). • Compartirle a los profesionales la nueva agenda para registrar los procesos psicoeducativos. • Socializar la propuesta a Francisco acerca de la creación de grupos para supervisión de casos y psicoeducativos. • Reportar las novedades a innovación acerca de la plataforma Tranky.	14-10-2021	Lorena Velandia
2	• Revisar las novedades de nómina en la plataforma Kiosco. • Definir el medio (dinero o tiempo) para utilizar las horas que tienen pendientes algunos profesionales. • Enviar el carné de vacunación Covid-19 actualizado al correo de Raúl Tequia, con copia al correo de Lorena. • Reportar las novedades de la plataforma Tranky, enviando las fotos y el link de cada error al correo de Lorena.	14-10-2021	Todo el equipo
3	• Realizar y enviar el acta de la reunión.	14-10-2021	Ramón Contecha

Copia Controlada


Daniela Onofre
Andrea Rengifo
Andres Suarez
Juan Valencia
Astrid Ramirez
Daniel Galeano
Ramon Calma
Viviana Tovar
Diego Gonzalez
German Calma
Tu
16:35 | Reunión Operación Linea Calma
Escribe aquí para buscar
20°C
ESP
4:35 p. m.
13/10/2021