INFORME PILOTO TRABAJO EN CASA LINEA CALMA

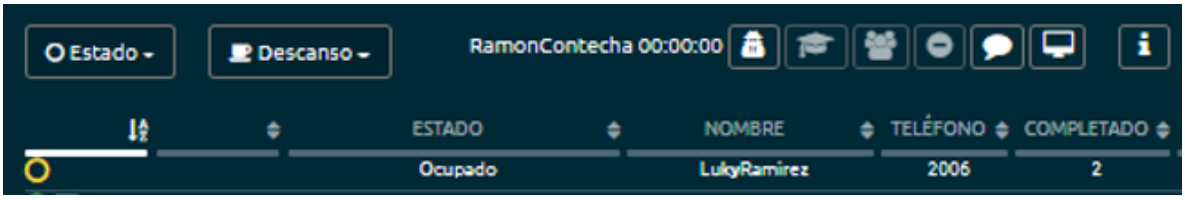
Objetivo general: Presentar a la secretaria de cultura, recreación y deporte las ventajas que tiene el operador Assisprex SAS para el desarrollo de actividades de la línea calma en la modalidad de trabajo en casa.

Objetivos específicos:

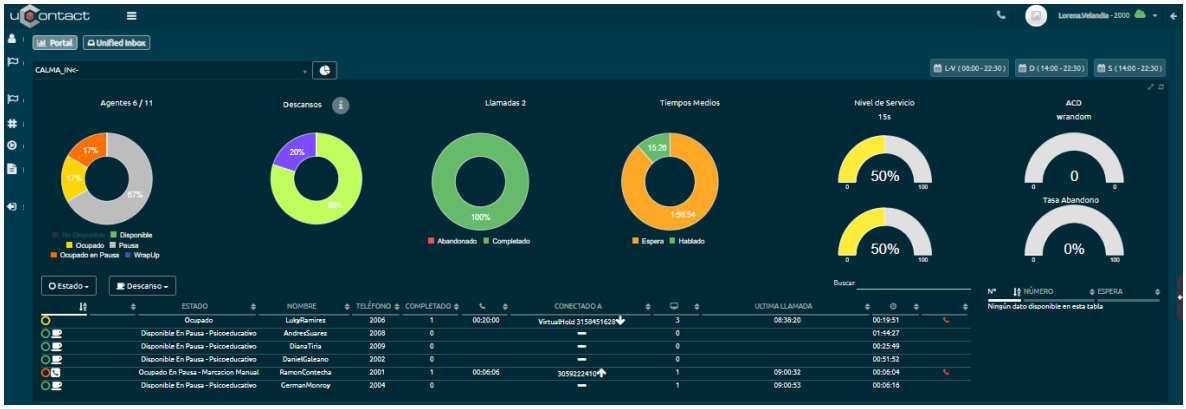
- Socializar los resultados en términos de cumplimiento de indicadores del piloto modalidad trabajo en casa turno tarde/noche en la línea calma, realizado durante el mes de septiembre y la primera quincena de octubre de 2021.
- Identificar el efecto que ha tenido la piloto modalidad trabajo en casa, en el bienestar de las personas que laboran en la línea calma.
- Explorar las ventajas y desventajas que tiene el operador para el trabajo en casa.

Aspectos de supervisión, control y calidad

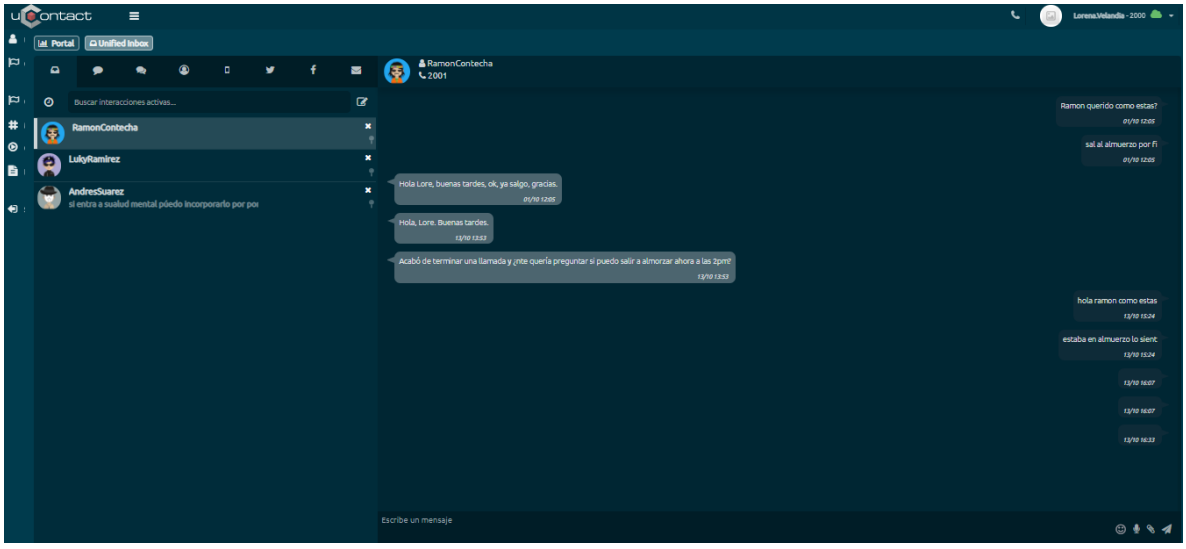
- Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, de acuerdo con el anexo técnico. Para esto se asigna supervisora Lorena Velandia quien de manera remota durante el funcionamiento de la línea calma desde el 01 de septiembre a la fecha viene realizando las funciones de supervisión y monitoreo a las personas en turno tarde noche de manera remota a través de las plataformas telefónicas dispuestas por el operador, hasta la fecha no se ha presentado incidencias de nivel critico que impida la conexión u operación continua de la línea en modalidad trabajo en casa.
- Supervisión, comunicación y control de los agentes profesionales de manera remota por medio de la plataforma telefónica. La plataforma con sus múltiples funcionalidades permite a la supervisión, escuchar, intervenir, realizar conferencia en cualquiera de las llamadas, controlar y supervisar en tiempo real llamadas entrantes y salientes, tiempo medio de conversación por campaña y agente, como conversar por llamada, chat personal o grupal para designación de funciones, tareas o impartir directrices.
- Control en tiempo real de llamadas entrantes, llamadas salientes, tiempo de llamada, llamadas en espera por medio del tablero de control de la plataforma telefónica.



Dashboard indicadores en tiempo real control de conexión de agentes de manera remota:



Modal de chat plataforma telefónica.



- Seguimiento y control de adherencia a turnos, control de pausas, break, almuerzo y desconexión de agentes profesionales.

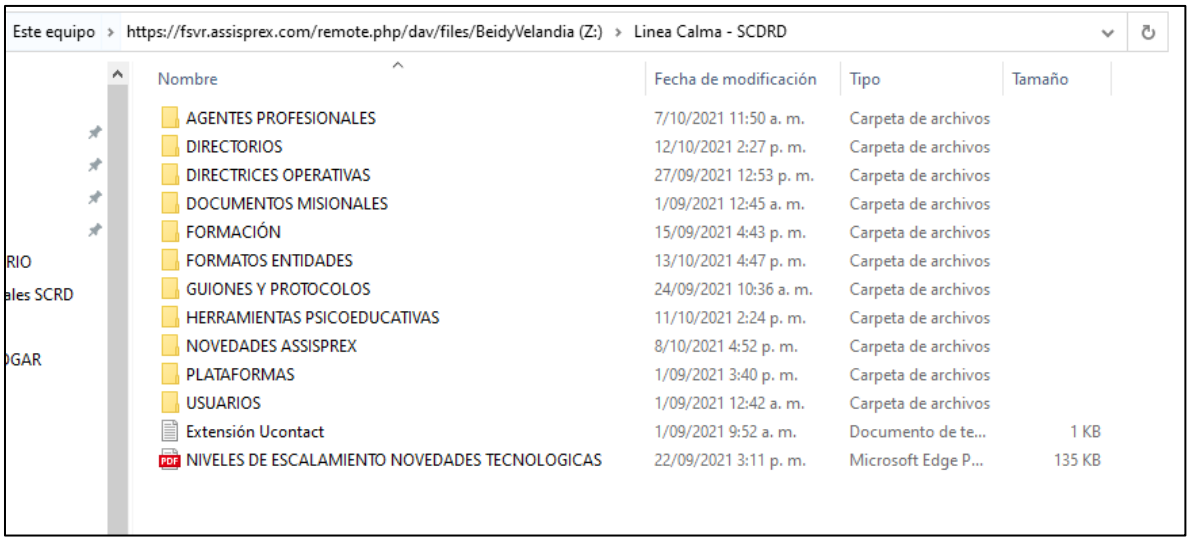
Asesor	Dias Lab	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
RAMON CONTECHA	30	00:04	00:00	00:06	00:00	D	00:15	00:00	00:00	00:21	00:00	D	00:00	00:26	00:55
ANDREA RENGIFO	29	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:02	00:00	00:00	00:00	00:05	D	00:03	00:09
LUKY ASTRID RAMIREZ	29	00:00	00:00	00:04	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:03	D	00:00	00:00
ANDRES SUAREZ	30	00:18	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00
JUAN FRANCISCO VALENCIA	29	00:00	00:00	00:00	00:00	D	01:27	00:00	00:00	00:06	00:00	D	00:01	00:00	00:00
OLGA VIVIANA TOVAR	30	00:00	00:00	00:10	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:27	00:00
GERMAN MONROY	29	00:00	00:01	00:00	D	00:00	00:00	00:05	00:00	00:00	00:00	00:02	D	00:27	00:27
DANIEL GALEANO	30	00:00	00:14	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:02	00:03
DIANA TIRIA	30	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:26	00:01	00:00	D	00:01	00:01
DANIELA ONOFRE	30	00:06	00:07	00:06	D	00:00	00:06	00:00	00:00	00:00	00:11	00:00	D	00:30	00:27
DIEGO GONZALEZ	29	00:00	00:00	00:00	00:01	D	00:11	00:00	00:01	00:03	00:00	00:03	D	00:02	00:00

Adherencia mes de septiembre:

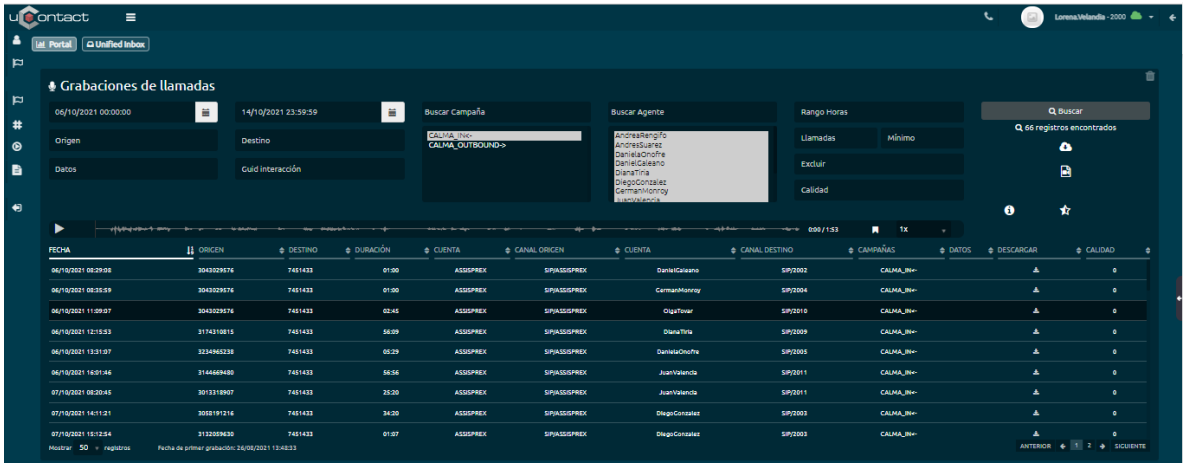
Asesor	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4
RAMON CONTECHA	00:25	00:25	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:07	00:00	00:00	D	00:00	00:08
ANDREA RENGIFO	00:00	00:00	00:22	D	00:01	00:00	00:06	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	D	00:00
LUKY ASTRID RAMIREZ	00:26	00:24	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:10	D	00:00	00:00	00:06	00:17	00:00	D	D	00:05
ANDRES SUAREZ	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00
JUAN FRANCISCO VALENCIA	00:07	-	00:00	00:01	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00
OLGA VIVIANA TOVAR	00:26	00:00	00:26	00:00	D	00:21	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:30	00:01	D	00:00
GERMAN MONROY	00:27	00:26	00:01	D	00:00	00:00	00:04	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00	00:14	00:00	00:00	D	D	00:00
DANIEL GALEANO	00:01	00:00	00:00	-	00:00	00:00	00:00	00:00	00:05	00:01	00:00	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00
DIANA TIRIA	00:00	00:00	00:08	D	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:03	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:00	00:00
DANIELA ONOFRE	00:27	00:00	00:15	00:04	D	00:00	00:00	00:00	D	00:12	00:07	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	D	00:18
DIEGO GONZALEZ	00:00	00:00	00:00	O	-	00:00	00:00	00:00	00:00	00:15	00:06	D	00:08	00:00	00:00	00:09	00:03	00:05	D	00:00

- Reporte de novedades de recargos, horas extras, incapacidades a recursos humanos y a la coordinación de la línea para el seguimiento y control de los agentes conectados en la línea, durante el mes de septiembre se presentó solo 1 incapacidad para una gente profesional.
- La socialización y divulgación segura de la información realizada a través de la carpeta compartida con dominio de Assisprex, donde se consigna material de formación, protocolos, documento maestro, para la continua capacitación y formación de los agentes profesionales.

  Z:\Linea Calma – SCDRD



- Auditoria a llamadas en vivo y grabaciones de los agentes profesionales en aras de garantizar el cumplimiento de los ítems de la matriz de calidad, garantizando la oportunidad y atención de los servicios ofrecidos por la línea calma.

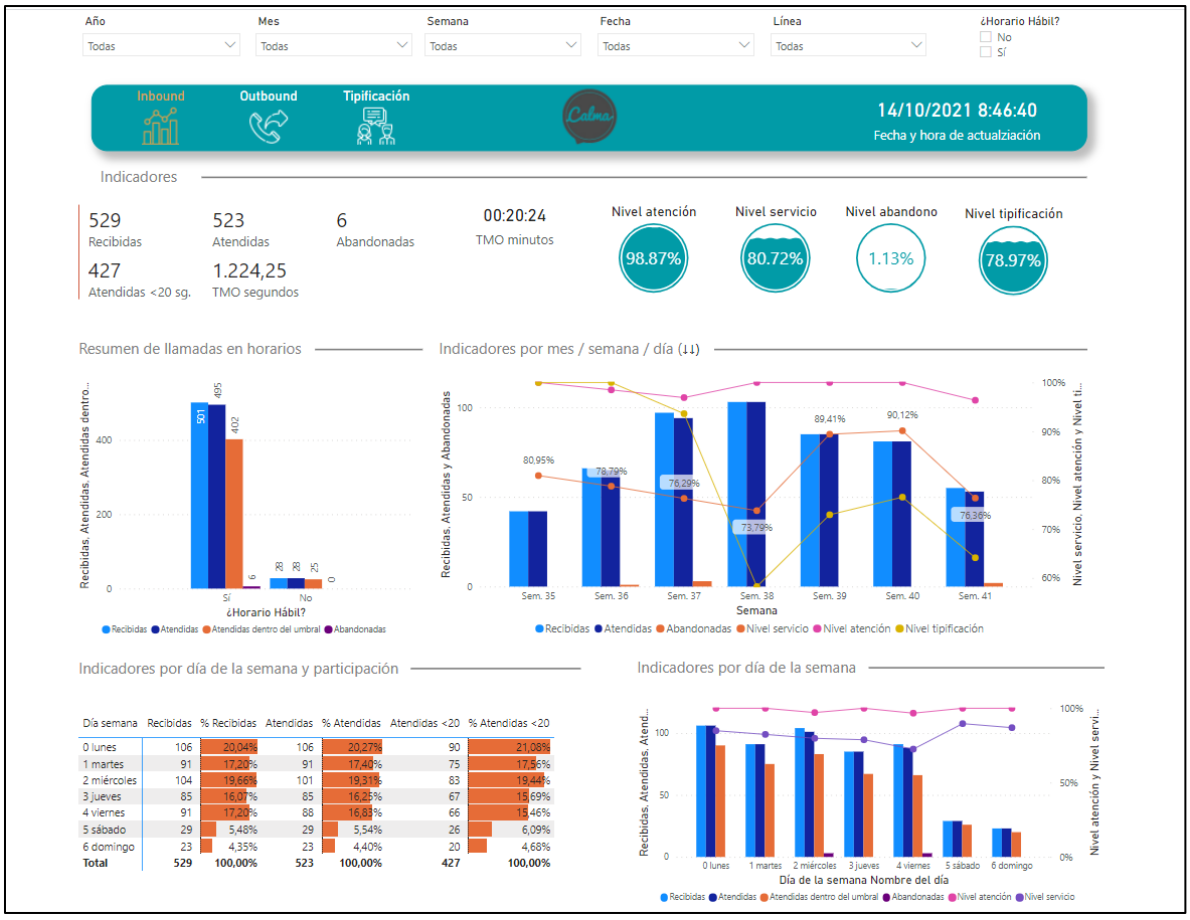


- Auditoria de pantalla en vivo de los profesionales, asegurando el control de seguridad de la información, cumplimiento de actividades laborales y los indicadores de gestión definidos para la línea.



- Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea. Todos los días se realiza el envió de informes diarios de acuerdo con lo definido contractualmente entre el operador y cliente, se almacena en carpeta drive y también en tiempo real en power bi, se actualiza la información de indicadores telefónicos y de gestión.

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZjJkMWQ5MWEtZTM2ZC00MDI0LWE0N2ItYWY5NzdkOGMyMWVlIiwidCI6IjNiZTIyOTRhLTE3NjktNDFjMC1iZmI4LTM3NTY3Yjg5YWQ5ZiIsImMiOjR9



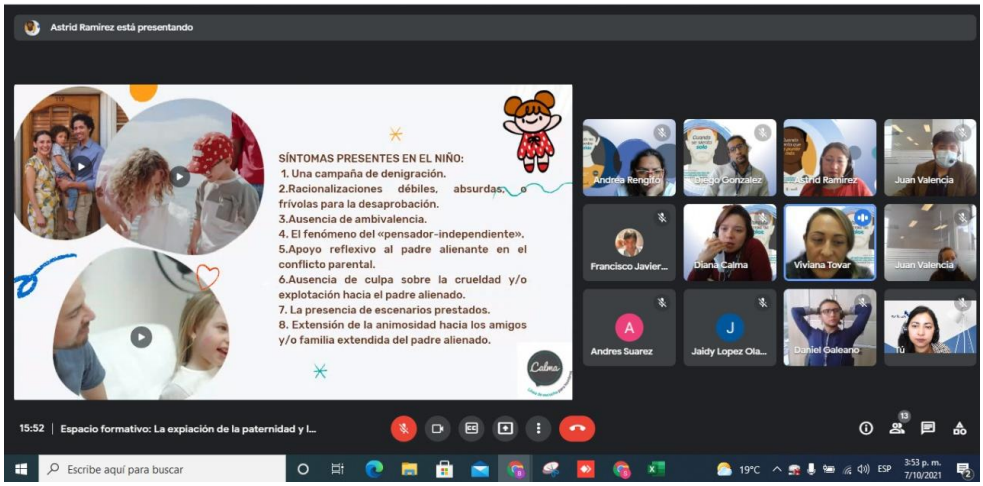
Día semana	Recibidas	% Recibidas	Atendidas	% Atendidas	Atendidas <20	% Atendidas <20
0 lunes	106	20,04%	106	20,27%	90	21,08%
1 martes	91	17,20%	91	17,40%	75	17,56%
2 miércoles	104	19,66%	101	19,31%	83	19,44%
3 jueves	85	16,07%	85	16,25%	67	15,69%
4 viernes	91	17,20%	88	16,83%	66	15,46%
5 sábado	29	5,48%	29	5,54%	26	6,09%
6 domingo	23	4,35%	23	4,40%	20	4,68%
Total	**529**	**100,00%**	**523**	**100,00%**	**427**	**100,00%**

- Programación semanal de mallas de turno publicada a los agentes los viernes para garantizar la atención y cobertura de la línea durante el horario de atención.

	Cuenta	Nombre completo	11/10/2021 lun	12/10/2021 Mar	13/10/2021 Mier	14/10/2021 Juev	15/10/2021 Vie	16/10/2021 Sab	17/10/2021 dom
1	LINEA CALMA	RAMON CONTECHA	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	D	D
2	LINEA CALMA	ANDREA RENGIFO	PSICO ψ	PSICO ψ	14:00 - 22:30	14:00 - 22:30	14:00 - 22:30	14:00 - 22:30	D
3	LINEA CALMA	ASTRID RAMIREZ	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	14:00 - 22:30	D
4	LINEA CALMA	ANDRES SUAREZ	08:00 - 17:00	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	D	14:00 - 22:30
5	LINEA CALMA	JUAN FRANCISCO VALENCIA	13:30 - 22:30	PSICO ψ	PSICO ψ	13:30 - 22:30	13:30 - 22:30	D	14:00 - 22:30
6	LINEA CALMA	VIVIANA TOVAR	14:30 - 22:30	13:30 - 22:30	PSICO ψ	PSICO ψ	14:30 - 22:30	D	14:00 - 22:30
7	LINEA CALMA	GERMAN MONROY	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 17:00	14:00 - 22:30	D
8	LINEA CALMA	DANIEL GALEANO	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	PSICO ψ	PSICO ψ	D	D
9	LINEA CALMA	DIANA TIRIA	08:00 - 18:00	08:00 - 15:00	08:00 - 18:00	PSICO ψ	PSICO ψ	D	D
10	LINEA CALMA	DANIELA ONOFRE	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	PSICO ψ	PSICO ψ	D
11	LINEA CALMA	DIEGO GONZALEZ	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	PSICO ψ	PSICO ψ	D

- Seguimiento, control y acompañamiento de manera continua a los profesionales que operan durante las jornadas, respondiendo peticiones, solicitudes, escalamiento de casos para revisión de la coordinación, novedades de usuarios entre otras.
- Aseguramiento y control al cumplimiento de procesos, protocolos establecidos desde la secretaria cumpliendo con la misionalidad de la línea calma de acuerdo con el documento maestro establecido.
- Control de indicadores por campaña y por asesores en tiempo real (TMO, llamadas entrantes, llamadas salientes, seguimientos, tipificaciones)
- Direccionamientos y reportes en tiempo real por medio de chat corporativo en plataforma, en paralelo se cuenta con celular operativo para escalamientos por llamada si así se requiere.
- Reportes en tiempo real para envió inmediatos exportados de la plataforma para seguimiento y control.
- Espacios de capacitación y formación permanente con el equipo de trabajo y la coordinación de manera virtual, para brindar a los agentes el entrenamiento necesario en temas y asuntos asociados al trabajo técnico y operativo de la línea.



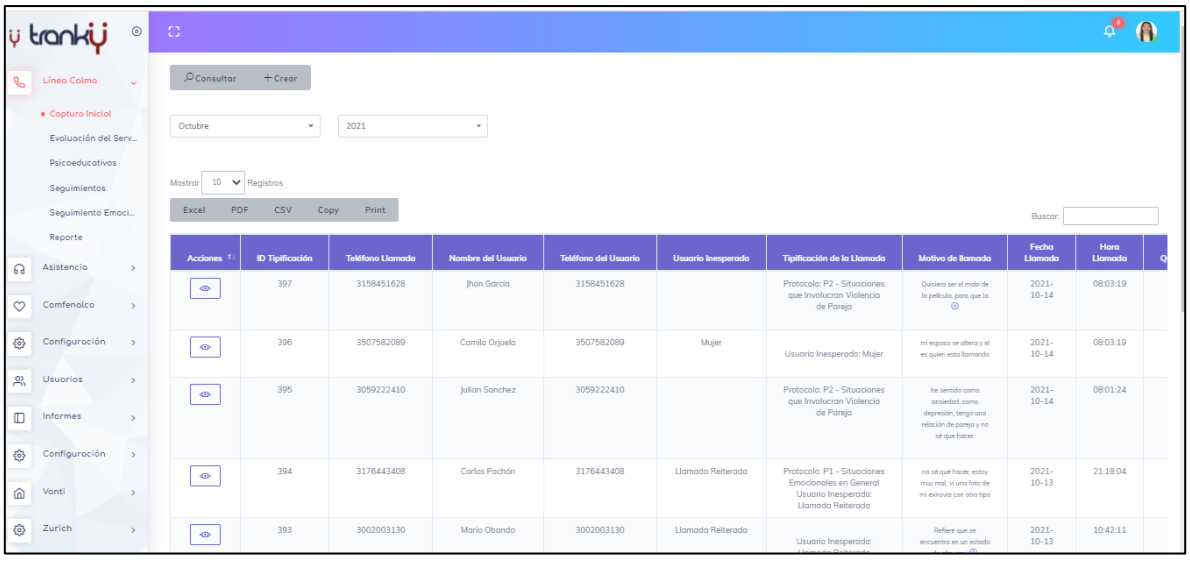


Aspectos Tecnológicos y seguridad en la información

- 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.

  Plataforma de captura de información:





Plataforma telefónica:

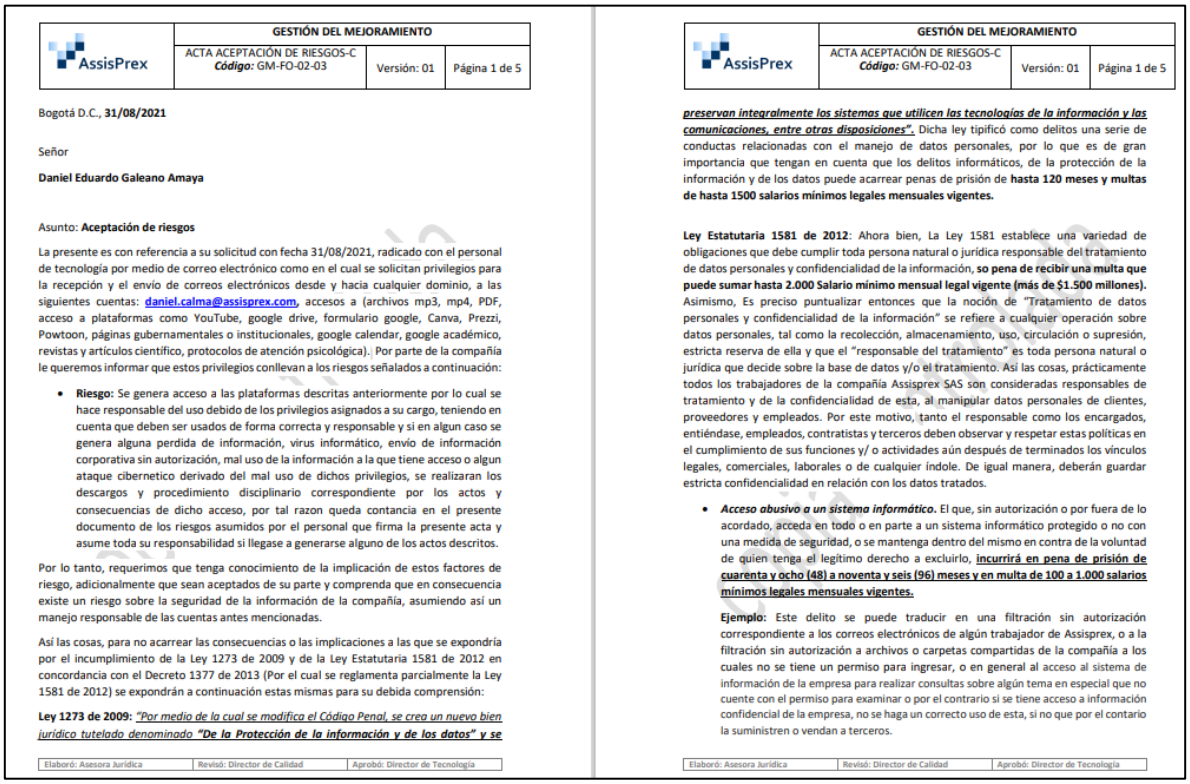


Soporte técnico y tecnológico de manera remota 7 x 24 conexión inmediata al ordenador para solventar las fallas o novedades que se presenten.

Plataforma de escalamiento tecnológico: https://soporte.assisprex.com/

- soporte técnico de los medios tecnológicos puestos al servicio de la operación de la Línea de manera remota 7 x 24 con conexión inmediata a canales telefónicos, plataforma para video llamadas, y sistema / software de captura de datos de llamadas y videollamadas, que garantiza la solución de novedades notificadas desde la operación.
- 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.
- Se firmaron actas de entregas de insumos tecnológicos a satisfacción y hasta la fecha no se han presentado incidentes de fallas o cambios en los insumos suministrados.
- Bloqueo de puertos USB, acceso a paginas no autorizadas, sistema de antivirus para protección de la información y garantizar la confidencialidad.
- Plataforma telefónica que garantiza la devolución de llamadas a celular o fijo de manera permanente y sin interrupciones, con minutos ilimitados.
- Carpetas compartidas para el almacenamiento de información y drive con acceso limitado para garantizar la seguridad y confidencialidad.
- Se otorgó correos electrónicos a cada profesional con dominio de Assisprex para el envío de información de manera segura y controlada.

- Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los profesionales que se encuentran al servicio de la Línea, se firmó acta de confidencialidad en la firma de contrato con el operador.



AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
	ACTA ACEPTACIÓN DE RIESGOS-C *Código:* GM-FO-02-03	Versión: 01	Página 1 de 5

Bogotá D.C., **31/08/2021**

Señor

Daniel Eduardo Galeano Amaya

Asunto: **Aceptación de riesgos**

La presente es con referencia a su solicitud con fecha 31/08/2021, radicado con el personal de tecnología por medio de correo electrónico como en el cual se solicitan privilegios para la recepción y el envío de correos electrónicos desde y hacia cualquier dominio, a las siguientes cuentas: daniel.calma@assisprex.com, accesos a (archivos mp3, mp4, PDF, acceso a plataformas como YouTube, google drive, formulario google, Canva, Prezzi, Powtoon, páginas gubernamentales o institucionales, google calendar, google académico, revistas y artículos científico, protocolos de atención psicológica). Por parte de la compañía le queremos informar que estos privilegios conllevan a los riesgos señalados a continuación:

- **Riesgo:** Se genera acceso a las plataformas descritas anteriormente por lo cual se hace responsable del uso debido de los privilegios asignados a su cargo, teniendo en cuenta que deben ser usados de forma correcta y responsable y si en algun caso se genera alguna perdida de información, virus informático, envío de información corporativa sin autorización, mal uso de la información a la que tiene acceso o algun ataque cibernetico derivado del mal uso de dichos privilegios, se realizaran los descargos y procedimiento disciplinario correspondiente por los actos y consecuencias de dicho acceso, por tal razon queda contancia en el presente documento de los riesgos asumidos por el personal que firma la presente acta y asume toda su responsabilidad si llegase a generarse alguno de los actos descritos.

Por lo tanto, requerimos que tenga conocimiento de la implicación de estos factores de riesgo, adicionalmente que sean aceptados de su parte y comprenda que en consecuencia existe un riesgo sobre la seguridad de la información de la compañía, asumiendo así un manejo responsable de las cuentas antes mencionadas.

Así las cosas, para no acarrear las consecuencias o las implicaciones a las que se expondría por el incumplimiento de la Ley 1273 de 2009 y de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en concordancia con el Decreto 1377 de 2013 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012) se expondrán a continuación estas mismas para su debida comprensión:

Ley 1273 de 2009: *"Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado* ***"De la Protección de la información y de los datos"*** *y se*

Elaboró: Asesora Jurídica	Revisó: Director de Calidad	Aprobó: Director de Tecnología

AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
	ACTA ACEPTACIÓN DE RIESGOS-C *Código:* GM-FO-02-03	Versión: 01	Página 1 de 5

preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones". Dicha ley tipificó como delitos una serie de conductas relacionadas con el manejo de datos personales, por lo que es de gran importancia que tengan en cuenta que los delitos informáticos, de la protección de la información y de los datos puede acarrear penas de prisión de **hasta 120 meses y multas de hasta 1500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.**

Ley Estatutaria 1581 de 2012: Ahora bien, La Ley 1581 establece una variedad de obligaciones que debe cumplir toda persona natural o jurídica responsable del tratamiento de datos personales y confidencialidad de la información, **so pena de recibir una multa que puede sumar hasta 2.000 Salario mínimo mensual legal vigente (más de $1.500 millones).** Asimismo, Es preciso puntualizar entonces que la noción de "Tratamiento de datos personales y confidencialidad de la información" se refiere a cualquier operación sobre datos personales, tal como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, estricta reserva de ella y que el "responsable del tratamiento" es toda persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento. Así las cosas, prácticamente todos los trabajadores de la compañía Assisprex SAS son consideradas responsables de tratamiento y de la confidencialidad de esta, al manipular datos personales de clientes, proveedores y empleados. Por este motivo, tanto el responsable como los encargados, entiéndase, empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/ o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, deberán guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

- ***Acceso abusivo a un sistema informático.*** El que, sin autorización o por fuera de lo acordado, acceda en todo o en parte a un sistema informático protegido o no con una medida de seguridad, o se mantenga dentro del mismo en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo, **incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.**

  Ejemplo: Este delito se puede traducir en una filtración sin autorización correspondiente a los correos electrónicos de algún trabajador de Assisprex, o a la filtración sin autorización a archivos o carpetas compartidas de la compañía a los cuales no se tiene un permiso para ingresar, o en general al acceso al sistema de información de la empresa para realizar consultas sobre algún tema en especial que no cuente con el permiso para examinar o por el contrario si se tiene acceso a información confidencial de la empresa, no se haga un correcto uso de esta, si no que por el contario la suministren o vendan a terceros.

Elaboró: Asesora Jurídica	Revisó: Director de Calidad	Aprobó: Director de Tecnología

AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
	ACTA ACEPTACIÓN DE RIESGOS-C *Código:* GM-FO-02-03	Versión: 01	Página 1 de 5

- ***Obstaculización ilegítima de sistema informático o red de telecomunicación.*** El que, sin estar facultado para ello, impida u obstaculice el funcionamiento o el acceso normal a un sistema informático, a los datos informáticos allí contenidos, o a una red de telecomunicaciones, **incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con una pena mayor.**

  Ejemplo: Este delito se puede dar si se presenta alguna conducta por parte de algún trabajador de Assisprex, de implantar algún dispositivo para que la información confidencial de la compañía se destruya o simplemente crear un virus para obstaculizar el acceso al sistema información de la compañía o finalmente borrar algún archivo u archivos que tengan información de todo tipo de la compañía.

- ***Interceptación de datos informáticos.*** El que, sin orden judicial previa intercepte datos informáticos en su origen, destino o en el interior de un sistema informático, o las emisiones electromagnéticas provenientes de un sistema informático que los transporte **incurrirá en pena de prisión de treinta y seis (36) a setenta y dos (72) meses.**

  Ejemplo: Si al requerir este permiso el trabajador de Assisprex accede a la base de datos de la compañía, o entra a través de la red en un sistema informático ajeno de algún cliente o proveedor de la compañía o alguna actuación relacionado a las indicadas anteriores configurarían este delito.

- ***Daño Informático.*** El que, sin estar facultado para ello, destruya, dañe, borre, deteriore, altere o suprima datos informáticos, o un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes lógicos, **incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.**

  Ejemplo: Este delito se traducía si el trabajador de Assisprex al obtener este permiso, tiene acceso a algún dato informático de la compañía, sus clientes o sus proveedores y realiza en contra de estos datos informáticos algún Ataque, sabotaje o robo de esta información para fines propios o de un tercero.

- ***Uso de software malicioso.*** El que, sin estar facultado para ello, produzca, trafique, adquiera, distribuya, venda, envíe, introduzca o extraiga del territorio nacional software malicioso u otros programas de computación de efectos dañinos, **incurrirá**

Elaboró: Asesora Jurídica	Revisó: Director de Calidad	Aprobó: Director de Tecnología

AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
	ACTA ACEPTACIÓN DE RIESGOS-C *Código:* GM-FO-02-03	Versión: 01	Página 1 de 5

en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Ejemplo: Se configuraría si el trabajador que solicite este permiso persuade algún compañero para que le permita acceder a sus contraseñas o equipos informáticos, y robar información o instalar software malicioso, sustraer contraseñas y demás datos sensibles, asimismo, infectar a un equipo informático de manera ilícita, con virus, troyanos, spyware, entre otros.

Es menester precisar que estos programas informáticos tienen la capacidad de replicarse de manera oculta, tras instalarse sin permiso del usuario, generando graves afectaciones de funcionamiento en el equipo informático infectado y generando eliminación de información de la compañía. Los cuales, están rotundamente prohibidos manipular en los equipos y en los datos informáticos de Assisprex.

- ***Violación de datos personales.*** El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, **incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.**

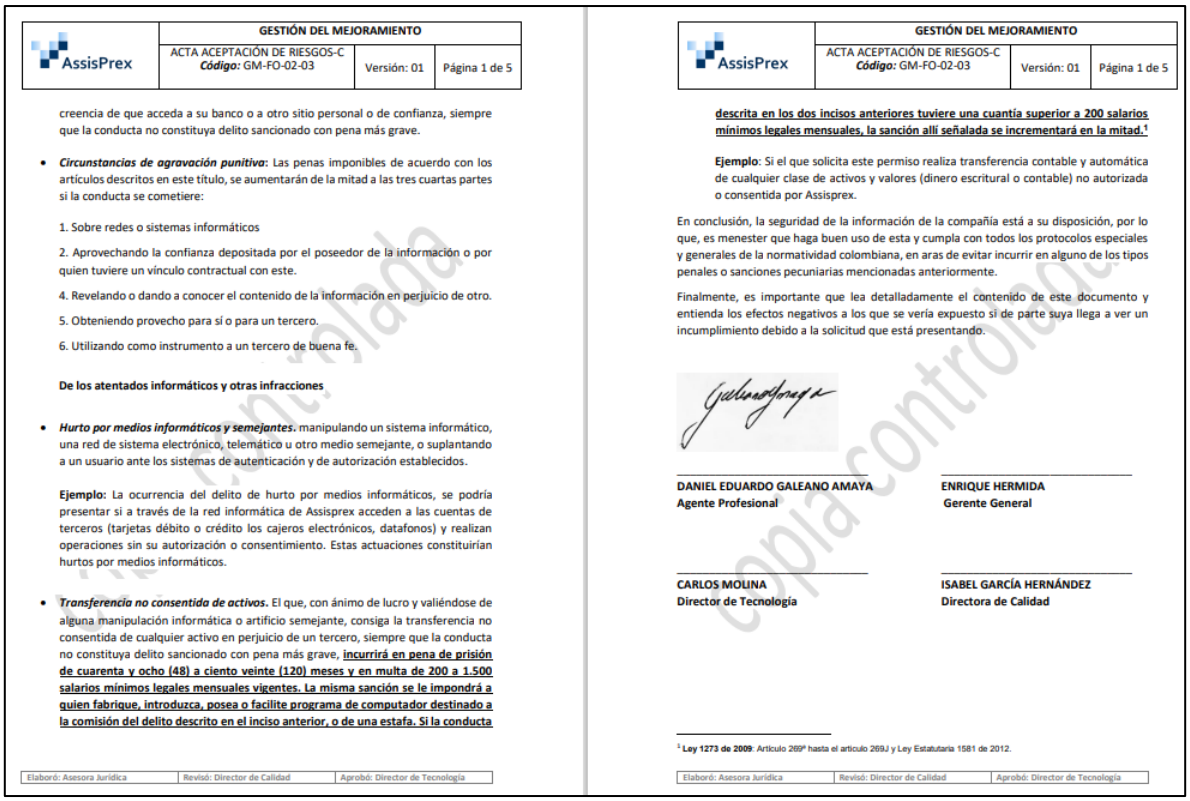
  Ejemplo: Este delito se configuraría si el que tenga acceso a los datos sensibles y personales de la compañía los revela a un tercero sin ninguna autorización. Los datos incluyen las direcciones personales, los datos de los clientes, o cualquier información considerada confidencial.

- ***Suplantación de sitios web para capturar datos personales.*** El que con objeto ilícito y sin estar facultado para ello, diseñe, desarrolle, trafique, venda, ejecute, programe o envíe páginas electrónicas, enlaces o ventanas emergentes, **incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave.**

  Ejemplo: Suplantación de sitios web para capturar datos personales a través de los equipos de Assisprex o a través de la red informática de Assisprex.

- En la misma sanción incurrirá el que modifique el sistema de resolución de nombres de dominio, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente en la

Elaboró: Asesora Jurídica	Revisó: Director de Calidad	Aprobó: Director de Tecnología



AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
	ACTA ACEPTACIÓN DE RIESGOS-C ***Código:*** GM-FO-02-03	Versión: 01	Página 1 de 5

creencia de que acceda a su banco o a otro sitio personal o de confianza, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave.

- ***Circunstancias de agravación punitiva:*** Las penas imponibles de acuerdo con los artículos descritos en este título, se aumentarán de la mitad a las tres cuartas partes si la conducta se cometiere:

1. Sobre redes o sistemas informáticos
2. Aprovechando la confianza depositada por el poseedor de la información o por quien tuviere un vínculo contractual con este.
4. Revelando o dando a conocer el contenido de la información en perjuicio de otro.
5. Obteniendo provecho para sí o para un tercero.
6. Utilizando como instrumento a un tercero de buena fe.

De los atentados informáticos y otras infracciones

- ***Hurto por medios informáticos y semejantes.*** manipulando un sistema informático, una red de sistema electrónico, telemático u otro medio semejante, o suplantando a un usuario ante los sistemas de autenticación y de autorización establecidos.

Ejemplo: La ocurrencia del delito de hurto por medios informáticos, se podría presentar si a través de la red informática de Assisprex acceden a las cuentas de terceros (tarjetas débito o crédito los cajeros electrónicos, datafonos) y realizan operaciones sin su autorización o consentimiento. Estas actuaciones constituirían hurtos por medios informáticos.

- ***Transferencia no consentida de activos.*** El que, con ánimo de lucro y valiéndose de alguna manipulación informática o artificio semejante, consiga la transferencia no consentida de cualquier activo en perjuicio de un tercero, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave, **incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a ciento veinte (120) meses y en multa de 200 a 1.500 salarios mínimos legales mensuales vigentes. La misma sanción se le impondrá a quien fabrique, introduzca, posea o facilite programa de computador destinado a la comisión del delito descrito en el inciso anterior, o de una estafa. Si la conducta**

Elaboró: Asesora Jurídica	Revisó: Director de Calidad	Aprobó: Director de Tecnología

AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO		
	ACTA ACEPTACIÓN DE RIESGOS-C ***Código:*** GM-FO-02-03	Versión: 01	Página 1 de 5

descrita en los dos incisos anteriores tuviere una cuantía superior a 200 salarios mínimos legales mensuales, la sanción allí señalada se incrementará en la mitad.[1]

Ejemplo: Si el que solicita este permiso realiza transferencia contable y automática de cualquier clase de activos y valores (dinero escritural o contable) no autorizada o consentida por Assisprex.

En conclusión, la seguridad de la información de la compañía está a su disposición, por lo que, es menester que haga buen uso de esta y cumpla con todos los protocolos especiales y generales de la normatividad colombiana, en aras de evitar incurrir en alguno de los tipos penales o sanciones pecuniarias mencionadas anteriormente.

Finalmente, es importante que lea detalladamente el contenido de este documento y entienda los efectos negativos a los que se vería expuesto si de parte suya llega a ver un incumplimiento debido a la solicitud que está presentando.

DANIEL EDUARDO GALEANO AMAYA
Agente Profesional

ENRIQUE HERMIDA
Gerente General

CARLOS MOLINA
Director de Tecnología

ISABEL GARCÍA HERNÁNDEZ
Directora de Calidad

[1] **Ley 1273 de 2009**: Artículo 269I hasta el artículo 269J y Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Elaboró: Asesora Jurídica	Revisó: Director de Calidad	Aprobó: Director de Tecnología

Aspectos de talento humano y bienestar laboral

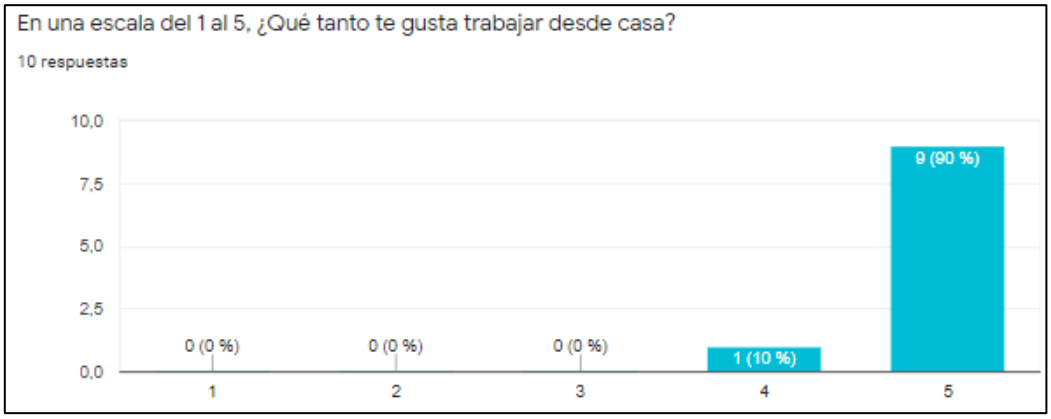
- Conciliación de la vida personal y laboral, eficaz para equilibrar con éxito la vida profesional y la felicidad personal al tener un mayor nivel de libertad y optimización de tiempos.
- Reducir el estrés, producto de la movilidad diaria a las instalaciones de Assisprex, los desplazamientos y el tráfico. El trabajo en casa permite mejora en la salud física y mental, proporciona calidad de vida al profesional, al contar con un entorno de seguridad, privacidad, confianza y bienestar emocional.
- Mayor flexibilidad de horarios. Adaptación del horario de trabajo en función de las propias necesidades personales y del cumplimiento de indicadores de la línea calma.
- Reducción de gastos en alimentación y transporte para los profesionales que se desplazan a las instalaciones de Assisprex, evitando así las comidas fuera de casa (alimentación para break, almuerzo o cena) y adicional el costo del transporte público.
- Mayor productividad. El trabajo en casa de acuerdo a lo revisado durante el piloto de trabajo en casa para fines de semana y horarios nocturnos de operación línea calma, ha permitido evidenciar una mejor gestión del tiempo para la realización de material para encuentros psicoeducativos, llamadas de seguimiento y demás actividades que se realizan de acuerdo a los lineamientos de la línea, ya que al no desplazarse diariamente y tener imprevistos de factores externos como los trancones durante el trayecto para ir

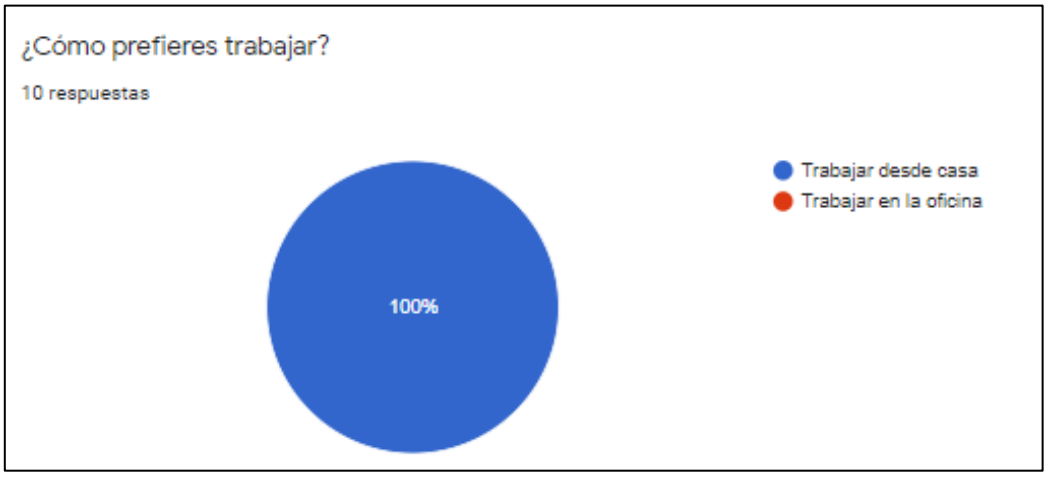
y volver a la oficina, o los horarios del transporte público. Esta gestión del tiempo ha sido muy positivas en la productividad de los profesionales de la línea, ya que se optimiza el tiempo y la conexión para el cumplimiento de labores o actividades diarias y se ha garantizado el cumplimiento de indicadores de gestión en llamadas y en atención de servicio psicoeducativo.

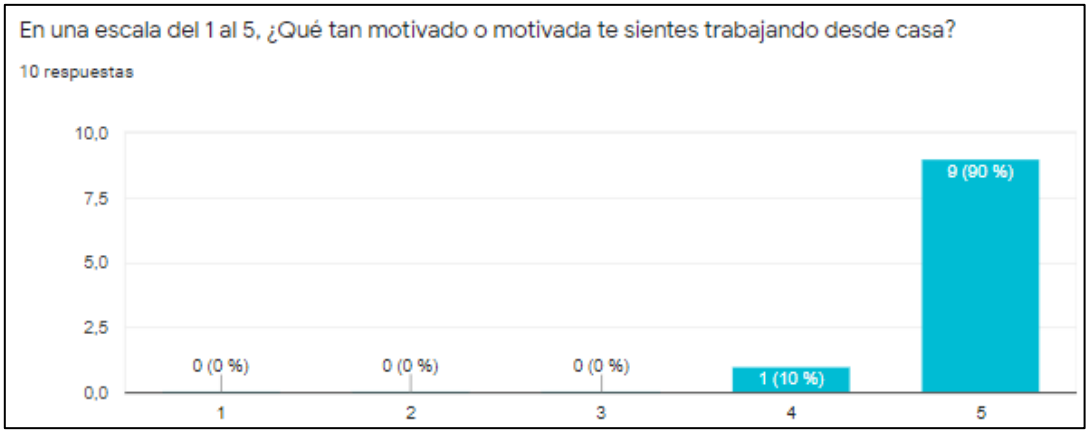
- Reducción de rotación y ausentismo laboral. Esta metodología de trabajo también reduce el ausentismo laboral ya que el profesional tiene una disposición de horario para gestionar su agenda de trabajo en beneficio de la obtención de resultados a nivel laboral.
- Retención del talento humano. Desde el punto de vista organizacional en Assisprex, el trabajo en casa ha permitido fidelizar a cada colaborador ya que es valorado este beneficio en forma de colaboración como un ingrediente que mejora su calidad de vida.
- Aumento de satisfacción laboral, mayor tiempo en familia y mejor alimentación.
- Se realizo la aplicación de una herramienta (encuesta) con la cual se revisó la satisfacción laboral de los profesionales durante el mes de septiembre en modalidad trabajo en casa con la obtención de los siguientes resultados.

Valoración satisfacción y bienestar laboral modalidad trabajo en casa

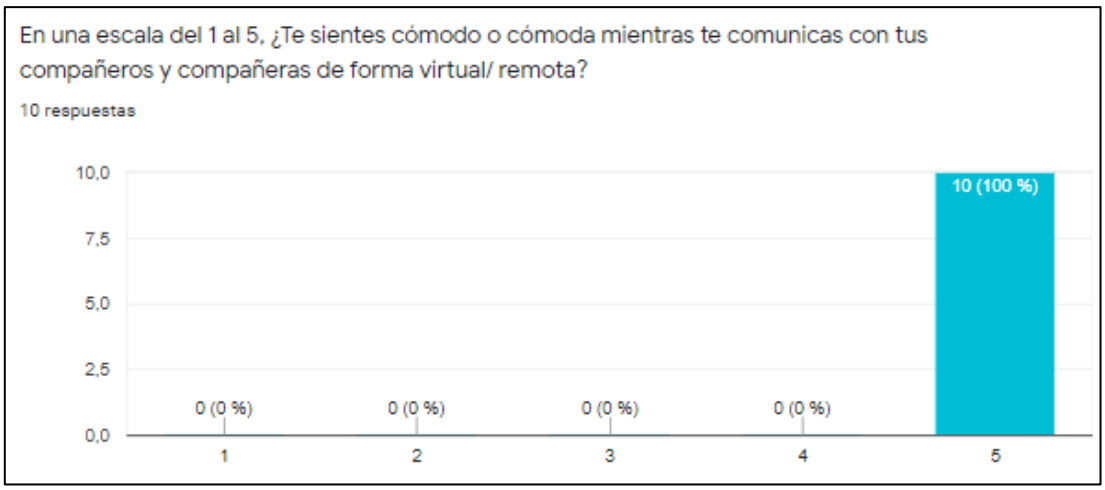
(piloto septiembre – octubre)

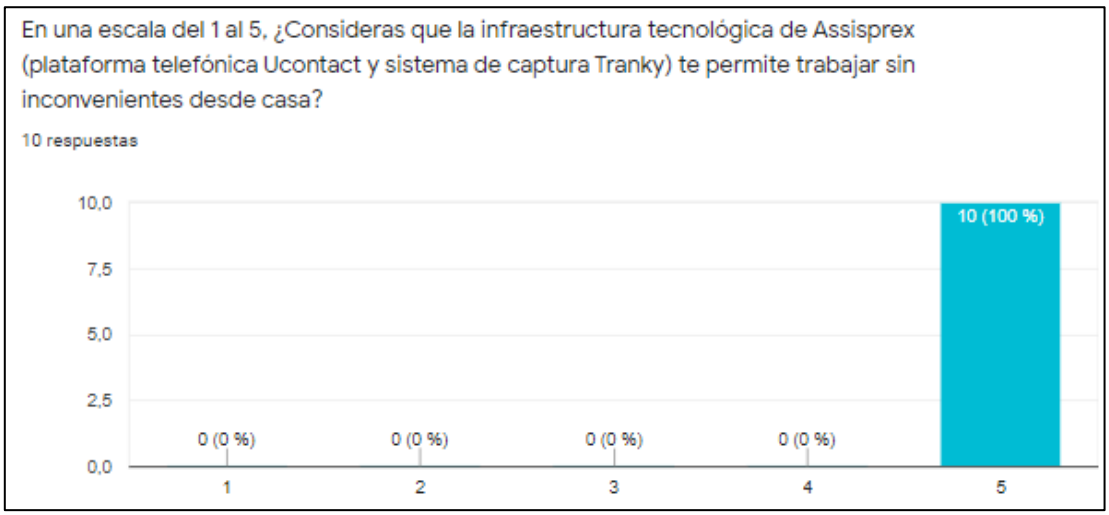






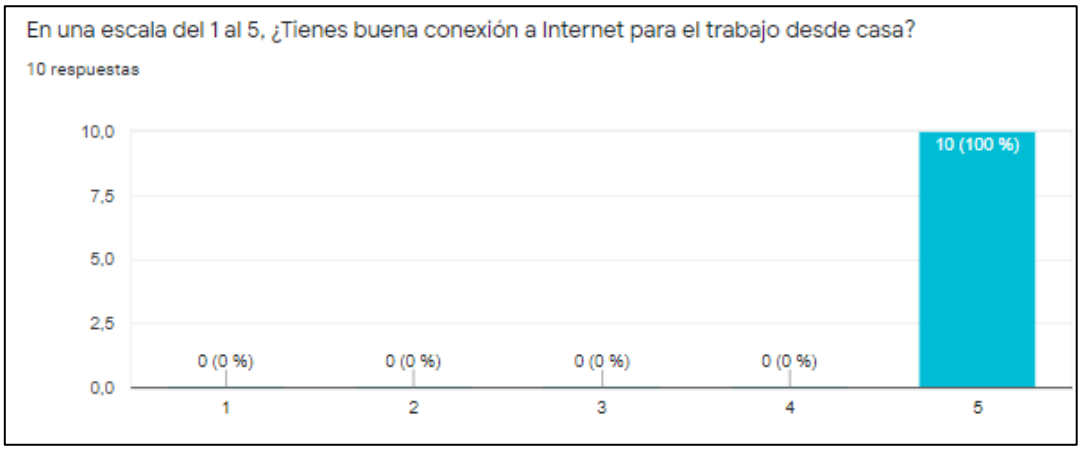
Valoración comunicación laboral entre supervisión, coordinación y pares en modalidad trabajo en casa (piloto septiembre – octubre)

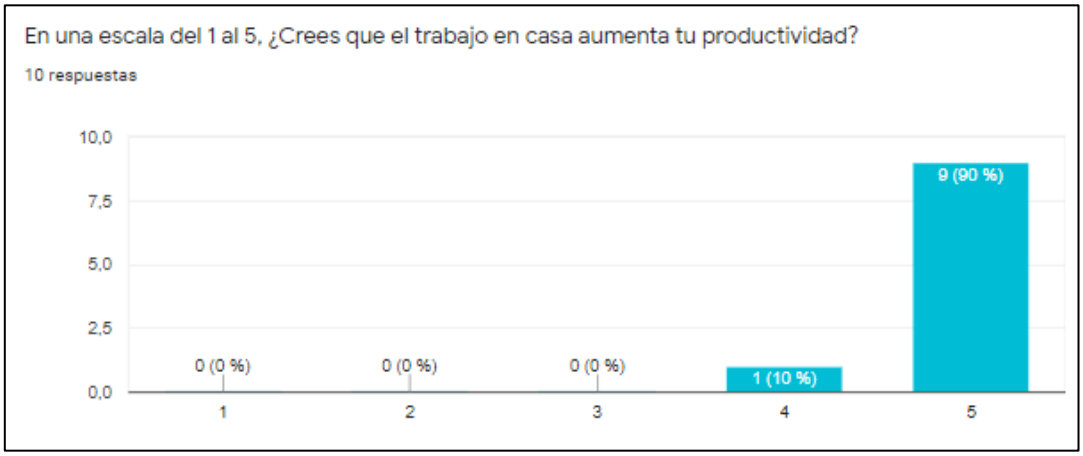




Valoración condiciones infraestructura y conexión para modalidad trabajo en casa (piloto septiembre – octubre)







Valoración cualitativa de los profesionales sobre lo positivo de la modalidad trabajo en casa

Respuestas a la pregunta: *¿Qué ha sido lo más positivo del piloto realizado durante septiembre de trabajo en casa?*

- “Ahorro de tiempo y dinero. Apoyo del equipo de trabajo. Mayor tiempo para compartir en familia.”
- “La interacción y el trabajo en equipo”
- “Fue muy agradable poder estar en casa, en mi espacio personal, cumpliendo mis labores, puedo tener más tiempo de sueño porque no tengo que preocuparme por el transporte para la llegada a la oficina. Considero que por tratarse de un servicio virtual se puede hacer desde casa, hay menos ruido e interferencia, siento mayor confianza al estar en mi espacio personal, lo cual me permite brindar una mayor calidad al momento de atender a los usuarios. También es agradable el hecho de terminar la jornada laboral y ya estar en casa porque no genera el estrés de tener que buscar transporte, revisar la hora de salida por temas de seguridad, etc. Para mí es importante poder compartir el almuerzo o la cena con mi familia.”
- “Privacidad en las actividades, ahorro de tiempo en trayectos de desplazamiento, ahorro de dinero. Calidad de vida, seguridad, optimización en tiempos, óptimos descansos.”
- “mejora en la administración de tiempo y el descanso.”
- “me ha permitido tener más tiempos para mi autocuidado”
- “Tener mayor privacidad a la hora de conversar con los usuarios, pues no existe la interferencia de ruidos provenientes de otras conversaciones paralelas, lo que favorece el desarrollo de la llamada, la calidad de la escucha, el bienestar y cuidado de lxs profesionales.”
- “Menos niveles de estrés asociados al desplazamiento.”
- “Mayor tiempo para distraer, desahogarme, soltar los casos, descansar, descargarme emocionalmente, más tiempo para estudiar y fortalecer mis vínculos cercanos.”
- “Identificar que desde casa es posible activar rutas de ser necesario, trabajar con los usuarios en un espacio de cuidado y privacidad, además de reconocer que es posible aumentar la concentración y capacidad de trabajo. Además de esto, considero que mejora la calidad de vida y aporta al bienestar del trabajador. No gastar tiempo en la movilidad, aporta al descanso y al uso de tiempo en otras actividades de relajación y bienestar, como hacer ejercicio o leer.”
- Consideró que el trabajo en casa nos permite, el cuidado de los aparatos tecnológicos de los que somos responsables, y reduce el nivel de inseguridad y ansiedad que produce el transportarnos con ellos. Esto mejora la disponibilidad de los agentes frente a altos picos de demanda en la línea, en caso de necesitar más agentes en algunos tiempos de afluencia de llamadas.

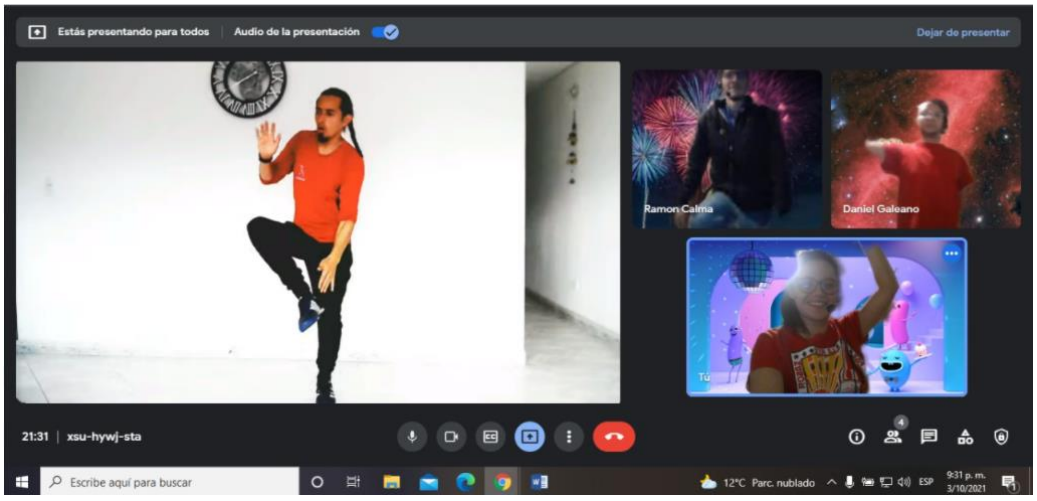
Respuestas a la pregunta: *¿Qué aspectos de mejora consideras que se deben tener en cuenta en el trabajo en casa?*

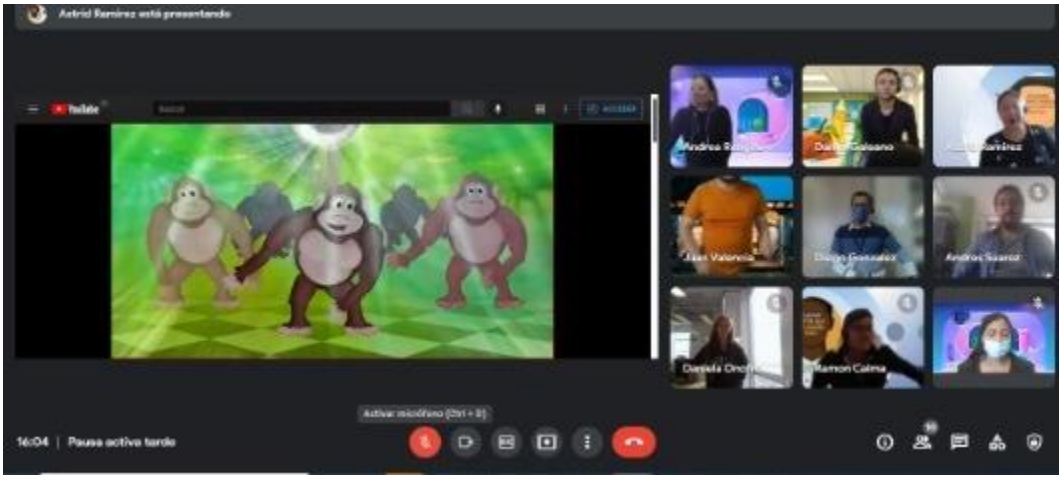
- Pausas activas más frecuentes.
- Tener un cronograma de break de consulta por todo el equipo y poder verificar la disponibilidad del profesional para tomar su tiempo de descanso
- Pocas mejoras con la plataforma de captura, pero aplica también al trabajo desde la oficina.
- Nada considero que por ahora hemos realizado un gran trabajo y las mejorar que se han visto se han ido mejorando inmediatamente.
- Que en caso de que en casa no contemos con insumos adecuados para la labor, por ejemplo, silla ergonómica, la empresa pueda prestarnos una con el compromiso de cuidarla y devolverla en su debido momento.
- Alguna eventualidad como perder la conexión a Internet y/o energía si llegara a suceder respuesta rápida a novedades y acompañamiento de los compañeros para el desahogo emocional luego de llamadas difíciles.
- Ninguno
- Ser más disciplinado con la realización de las pausas activas.
- Por ahora, no tengo ningún comentario de mejora. Lo único que me parece importante mencionar es que el turno de 2:30 PM a 10:30 PM requiere de una pausa más, tener solo media hora para comer y dispersarse, es muy poco tiempo de descanso y más con la carga emocional que tienen las llamadas que recibimos. Como sugerencia me gustaría proponer que se pueda solicitar un break en la tarde que aporte al tiempo de descanso durante la jornada de 8 horas (asegurando el bienestar y el cuidado del trabajador y de las personas que acompañamos).

Aspectos seguridad y salud en el trabajo

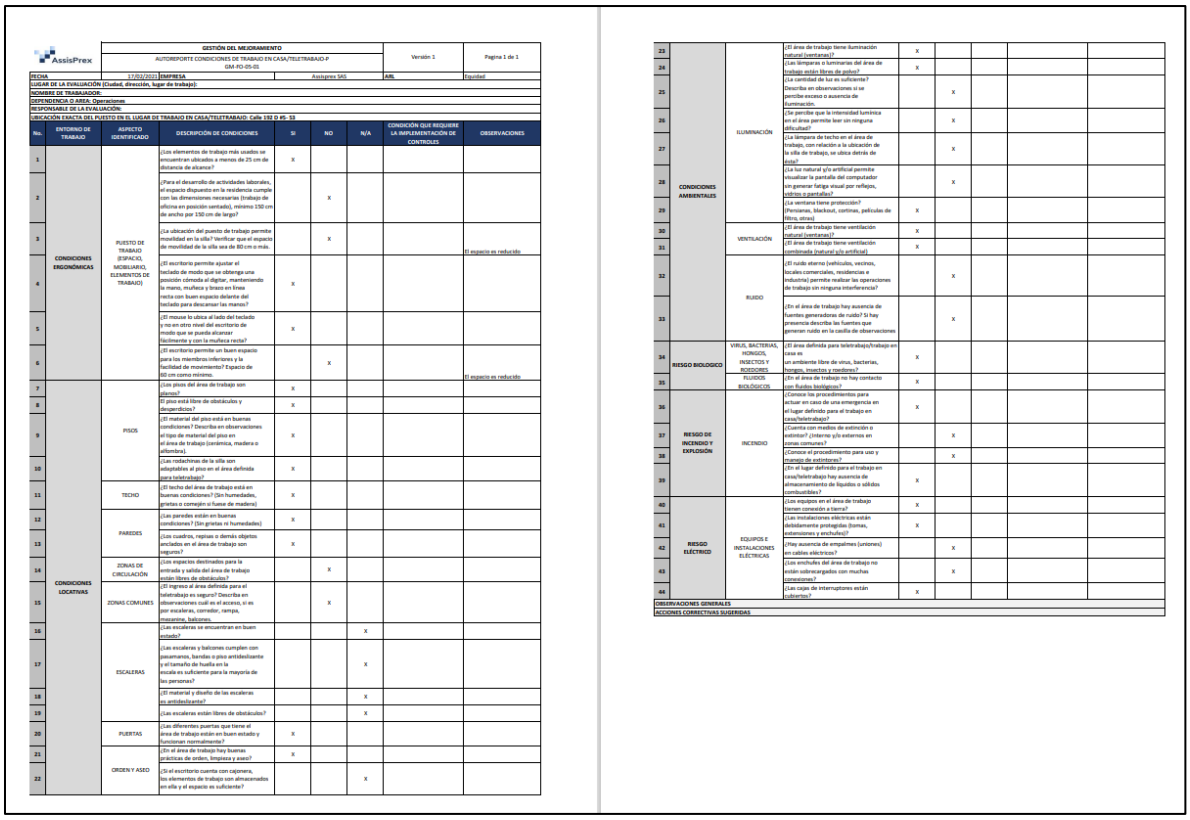
- Actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para las personas que conforman el equipo de la Línea, garantizando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, y el control eficaz de los peligros y riesgos, que conlleven a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, dando cumplimento al Decreto 1072 de 2015.
- Pausas activas durante la ejecución de trabajo en casa y en la oficina, se establece horarios fijos con alarma diaria en Google calendar a las 10:00 am, 04:00 pm y 08:00 pm para la realización de pausas activas


Cuando se sienta solo
Cuando no encuentre la salida
Daniela Onofre
16:10 | Reunión Operación Linea Calma
16:09 | Reunión Operación Linea Calma


Estás presentando para todos
Audio de la presentación
Dejar de presentar
Ramon Calma
Daniel Galeano
21:31 | xsu-hywj-sta


16:04 | Pausa activa tarde

- Capacitaciones y charlas virtuales por ARL de la compañía Assisprex.
- Formato de auto reporte de lugar y puesto de trabajo, debidamente diligenciado por cada agente profesional de la línea calma con las especificaciones de condiciones para el trabajo en casa que garantice un espacio seguro, confiable y de confidencialidad para el desarrollo de atención de llamadas y encuentros de videollamada en servicio psicoeducativo.



AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO	Versión 1	Pagina 1 de 1
	AUTOREPORTE CONDICIONES DE TRABAJO EN CASA/TELETRABAJO-P GM-FO-05-01		

FECHA: 17/02/2021 EMPRESA: Assisprex SAS ARL: Equidad
LUGAR DE LA EVALUACIÓN (Ciudad, dirección, lugar de trabajo):
NOMBRE DE TRABAJADOR:
DEPENDENCIA O AREA: Operaciones
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:
UBICACIÓN EXACTA DEL PUESTO EN EL LUGAR DE TRABAJO EN CASA/TELETRABAJO: Calle 192 D #5- 53

No.	ENTORNO DE TRABAJO	ASPECTO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN DE CONDICIONES	SI	NO	N/A	CONDICIÓN QUE REQUIERE LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES	OBSERVACIONES
1	CONDICIONES ERGONÓMICAS	PUESTO DE TRABAJO (ESPACIO, MOBILIARIO, ELEMENTOS DE TRABAJO)	¿Los elementos de trabajo más usados se encuentran ubicados a menos de 25 cm de distancia de alcance?	X				
2			¿Para el desarrollo de actividades laborales, el espacio dispuesto en la residencia cumple con las dimensiones necesarias (trabajo de oficina en posición sentado), mínimo 150 cm de ancho por 150 cm de largo?		X			
3			¿La ubicación del puesto de trabajo permite movilidad en la silla? Verificar que el espacio de movilidad de la silla sea de 80 cm o más.		X			El espacio es reducido
4			¿El escritorio permite ajustar el teclado de modo que se obtenga una posición cómoda al digitar, manteniendo la mano, muñeca y brazo en línea recta con buen espacio delante del teclado para descansar las manos?	X				
5			¿El mouse lo ubica al lado del teclado y no en otro nivel del escritorio de modo que se pueda alcanzar fácilmente y con la muñeca recta?	X				
6			¿El escritorio permite un buen espacio para los miembros inferiores y la facilidad de movimiento? Espacio de 60 cm como mínimo.		X			El espacio es reducido
7	CONDICIONES LOCATIVAS	PISOS	¿Los pisos del área de trabajo son planos?	X				
8			El piso está libre de obstáculos y desperdicios?	X				
9			¿El material del piso está en buenas condiciones? Describa en observaciones el tipo de material del piso en el área de trabajo (cerámica, madera o alfombra).	X				
10			¿Las rodachinas de la silla son adoptables al piso en el área definida para teletrabajo?	X				
11		TECHO	¿El techo del área de trabajo está en buenas condiciones? (Sin humedades, grietas o cornejón o fuese de madera)	X				
12		PAREDES	¿Las paredes están en buenas condiciones? (Sin grietas ni humedades)	X				
13			¿Los cuadros, repisas o demás objetos anclados en el área de trabajo son seguros?	X				
14		ZONAS DE CIRCULACIÓN	¿Los espacios destinados para la entrada y salida del área de trabajo están libres de obstáculos?		X			
15		ZONAS COMUNES	¿El ingreso al área definida para el teletrabajo es seguro? Describa en observaciones cuál es el acceso, si es por escaleras, corredor, rampa, mezanine, balcones.		X			
16		ESCALERAS	¿Las escaleras se encuentran en buen estado?			X		
17			¿Las escaleras y balcones cumplen con pasamanos, bandas o piso antideslizante y el tamaño de huella en la escala es suficiente para la mayoría de las personas?			X		
18			¿El material y diseño de las escaleras es antideslizante?			X		
19			¿Las escaleras están libres de obstáculos?			X		
20		PUERTAS	¿Las diferentes puertas que tiene el área de trabajo están en buen estado y funcionan normalmente?	X				
21		ORDEN Y ASEO	¿En el área de trabajo hay buenas prácticas de orden, limpieza y aseo?	X				
22			¿En el escritorio cuenta con cajonera, los elementos de trabajo son almacenados en ella y el espacio es suficiente?			X		

23	CONDICIONES AMBIENTALES	ILUMINACIÓN	¿El área de trabajo tiene iluminación natural (ventanas)?	X				
24			¿Las lámparas o luminarias del área de trabajo están libres de polvo?	X				
25			¿La cantidad de luz es suficiente? Describa en observaciones si se percibe exceso o ausencia de iluminación.		X			
26			¿Se percibe que la intensidad lumínica en el área permite leer sin ninguna dificultad?		X			
27			¿La lámpara de techo en el área de trabajo, con relación a la ubicación de la silla de trabajo, se ubica detrás de ésta?		X			
28			¿La luz natural y/o artificial permite visualizar la pantalla del computador sin generar fatiga visual por reflejos, vidrios o pantallas?		X			
29			¿La ventana tiene protección? (Persianas, blackout, cortinas, películas de filtro, otros)	X				
30		VENTILACIÓN	¿El área de trabajo tiene ventilación natural (ventanas)?	X				
31			¿El área de trabajo tiene ventilación combinada (natural y/o artificial)	X				
32		RUIDO	¿El ruido eterno (vehículos, vecinos, locales comerciales, residencias e industria) permite realizar las operaciones de trabajo sin ninguna interferencia?		X			
33			¿En el área de trabajo hay ausencia de fuentes generadoras de ruido? Si hay presencia describa las fuentes que generan ruido en la casilla de observaciones		X			
34	RIESGO BIOLOGICO	VIRUS, BACTERIAS, HONGOS, INSECTOS Y ROEDORES	¿El área definida para teletrabajo/trabajo en casa es un ambiente libre de virus, bacterias, hongos, insectos y roedores?	X				
35		FLUIDOS BIOLOGICOS	¿En el área de trabajo no hay contacto con fluidos biológicos?	X				
36	RIESGO DE INCENDIO Y EXPLOSIÓN	INCENDIO	¿Conoce los procedimientos para actuar en caso de una emergencia en el lugar definido para el trabajo en casa/teletrabajo?	X				
37			¿Cuenta con medios de extinción o extintor? ¿Interno y/o externos en zonas comunes?		X			
38			¿Conoce el procedimiento para uso y manejo de extintores?		X			
39			¿En el lugar definido para el trabajo en casa/teletrabajo hay ausencia de almacenamiento de líquidos o sólidos combustibles?	X				
40	RIESGO ELÉCTRICO	EQUIPOS E INSTALACIONES ELÉCTRICAS	¿Los equipos en el área de trabajo tienen conexión a tierra?	X				
41			¿Las instalaciones eléctricas están debidamente protegidas (tomas, extensiones y enchufes)?	X				
42			¿Hay ausencia de empalmes (uniones) en cables eléctricos?		X			
43			¿Los enchufes del área de trabajo no están sobrecargados con muchas conexiones?		X			
44			¿Las cajas de interruptores están cubiertos?	X				

OBSERVACIONES GENERALES
ACCIONES CORRECTIVAS SUGERIDAS



AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO	Versión 1	Pagina 1 de 1
	AUTOREPORTE CONDICIONES DE TRABAJO EN CASA/TELETRABAJO-P GM-FO-05-01		

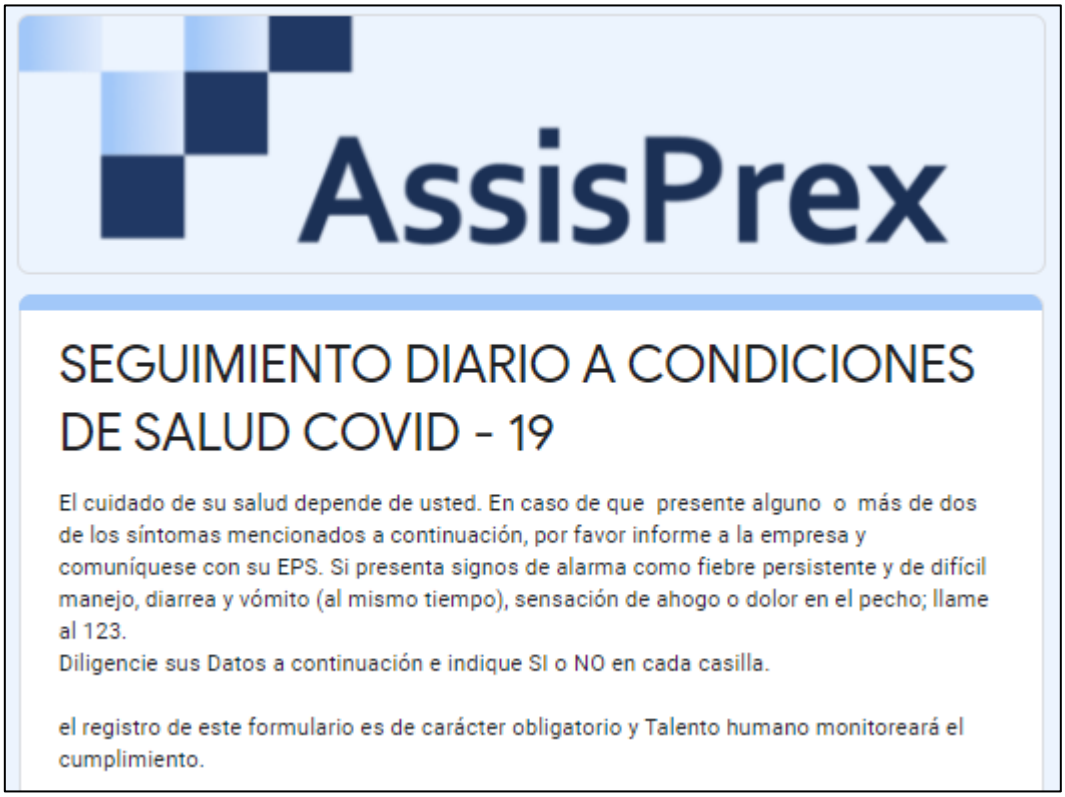
FOTOS PUESTO DE TRABAJO

AssisPrex	GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO	Versión 1	Pagina 1 de 1
	AUTOREPORTE CONDICIONES DE TRABAJO EN CASA/TELETRABAJO-P GM-FO-05-01		

FOTOS MAPA DE EVACUACIÓN

- Formulario de seguimiento de condiciones de salud, diligenciado de manera diaria para el control y seguimiento de síntomas de los agentes profesionales.

  https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeDgJpwVY4R4U628djrPZqFctwoFYstC7OGi8kMY-66mAWSZw/viewform



El presente documento se entrega a la coordinación de proyecto de la línea calma para su revisión y socialización, para la aprobación de jornada continua en modalidad trabajo en casa.

Informe realizado por:

Lorena Velandia

Supervisora operativa y calidad Linea calma