1. ASPECTOS GENERALES

No. DE EXPEDIENTE	2021110020008001 27E
No. de contrato	368 de 2021
Tipo de contrato	Contrato Interadministrativo
Contratista	**ASSISPREX SAS** N.I.T. 900193601
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.
Plazo del contrato	Cinco (5) meses y veinte (20) días contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, sin exceder el 30 de diciembre de 2021.
Fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución	12/08/2021
Fecha de inicio de cobertura de la ARL	12/08/2021
Fecha de inicio	12/08/2021
Período analizado o certificado	1 al 30 de noviembre de 2021
Estado de la Garantía.	Garantía vigente

2. INFORME SOBRE EJECUCIÓN Y AVANCE DEL CONTRATO

A continuación, se procede a rendir el informe sobre la ejecución y cumplimiento del objeto contratado y cada una de las obligaciones pactadas así:

Obligaciones específicas:

DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO.
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.	Durante el periodo del informe el contratista cumplió y se verificó con la visita donde se evidencia que cada puesto de trabajo se compone de: escritorio con cajonera, silla ergonómica, computador portátil, pantalla auxiliar, diadema, teclado, mouse, soporte computador, apoya pies.Durante el mes de noviembre no se presentó ninguna novedad de cambio o fallas en los insumos entregados a los profesionales.
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.	El contratista reporta que 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 firmada por cada colaborador. Para el mes de noviembre los accesos continúan habilitados y a la fecha no se presenta ninguna novedad.
3.Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad de servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	El contratista reporta que la línea cuenta con un Supervisor operativo y de calidad, cumpliendo con las especificaciones del anexo técnico.
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.	El contratista reporta que Cada semana se genera la malla de turnos por parte de la coordinadora que contiene la programación de cada uno de los agentes profesionales de inicio y finalización de su horario de trabajo. Esta información se envía a través de correo a cada asesor y al supervisor de la operación. Se dispone de plataforma telefónica y sistema de captura de información en funcionamiento y previamente validada.

	Se asignaron usuarios personalizados para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francys Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad (Lorena Velandia) y los 11 Asesores Profesionales.
5. Disponer de manera permanente durante La ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalado en el anexo técnico.	El contratista reporta que la Operación cuenta con un Supervisor Operativo y de Calidad y once (11) Asesores Profesionales. Las hojas de vida de los 11 asesores fueron enviadas a la Secretaría de Desarrollo Económico para la emisión del certificado correspondiente. El 28 de septiembre se recibe el documento certificado de contratación.
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.	El contratista reporta que 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. Reporta que para el mes de noviembre no se ha presentado ninguna novedad o falla en los elementos entregados.
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.	El contratista reporta que la operación desde el inicio el 01 de septiembre cuenta con Los canales de comunicación dispuestos para la normal gestión de la línea como son: Plataforma telefónica, sistema de captura de información, correos electrónicos para el Supervisor de Operación y Calidad y los 11 asesores Profesionales y línea 018000423614. Para el mes de noviembre no se ha presentado ninguna novedad con los canales dispuestos en la operación.
8.Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como	El contratista reporta que el mes de noviembre se continúa enviando el informe de indicadores de manera diaria por medio

mínimo la información descrita en el aparte de ¿PRODUCTOS EINFORMES ¿del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.	de correo electrónico y también se almacena en drive. Adicionalmente en la plataforma Power BI se actualiza la información cada 2 horas con todos los indicadores de gestión de la campaña, en el comité de seguimiento semanal de línea calma el pasado 18-11-2021 se clarifica y corrige en los informes la formula para el indicador de nivel de servicio 90/30seg, de acuerdo con lo descrito contractualmente en el anexo técnico. La fórmula queda corregida desde inicio de la operación 01-09-2021 la fecha del mes de noviembre 2021.
9.Efectuar reporte diario respecto de las llamadas encola o re direccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nacionales.	El contratista reporta que el mes de septiembre se utiliza la plataforma Power BI donde se evidencia todos los indicadores de gestión de la campaña. Adicionalmente, se creó carpeta en Google drive donde se almacenan en formato PDF los informes de indicadores de gestión de manera diaria. Actualmente, para el mes de noviembre se encuentran almacenados los informes diarios, la presentación de cifras quincenal con los indicadores de gestión.
10. Actualizar los canales telefónicos, plataformas de videollamadas 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	El contratista reporta que Desde el día 30 de agosto se realiza capacitación en el software de captura de información, 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.

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.	Para el mes de noviembre no se presenta novedad.
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.	El contratista reporta que En el mes de noviembre no se presentó ninguna novedad en las interconexiones establecidas.
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	El contratista reporta que Para el mes de noviembre se han realizado las devoluciones de llamada de acuerdo con la solicitud del usuario al llamar a línea calma. Esta configuración realizada previamente el 26 de agosto para permitir la interconexión con otras líneas de atención. Se asigno usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francisco Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales. A la fecha no se ha presentado novedades.
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 delos usuarios.	El contratista reporta que A la fecha no se han evidenciado incidencias con afectaciones en la confidencialidad de la información.

14.Garantizar un sistema para la devolución de llamadas acelular o fijo de manera permanente, teniendo en cuenta las necesidades deservicio; los niveles de orientación (alertas) atención social y seguimiento a casos, que permita la revisión de buzón de mensajes de voz y su priorización según el anexo técnico.	El contratista reporta que cuenta con una plataforma tecnológica la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. Asignó usuario personalizado para las Plataformas de UContact y Tranky para el Coordinador de la Línea Calma, Francisco Royett, la Supervisora Operativa y de Calidad y los 11 Asesores Profesionales. Para el mes de noviembre no se presentaron novedades de ningún tipo.
15.Proporcionar y mantener los espacios físicos requeridos para la ejecución de contrato, con la dotación requerida tanto a nivel tecnológico como operativo, según lo descrito en el anexo técnico.	El contratista reporta que realiza recorrido por las instalaciones donde estará ubicada la operación, los puestos de trabajo cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la gestión. Reporta que a la fecha el personal cuenta con los insumos y herramientas para la ejecución de las funciones sin ninguna novedad.
16.Prestar soporte técnico de los medios tecnológicos puestos al servicio de la operación de la Línea (canales telefónicos, plataforma para videollamadas, y sistema software de captura de datos de llamadas y videollamadas), de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico, para garantizar la prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo de ejecución del contrato ininterrumpidamente.	El contratista reporta que cuenta con una plataforma GLPI la cual permite gestionar los casos en tiempo real para cualquier novedad técnica telefónica o de insumos tecnológicos. Para las novedades técnicas del aplicativo de captura de datos Tranky se escalan a través de un grupo de WhatsApp para su gestión inmediata y se almacenan en la plataforma Monday para su seguimiento y control. Para el mes de noviembre se han solicitado y realizado a satisfacción pequeños ajustes a la plataforma de captura de información, con el objetivo de recolectar correctamente la información y facilitar la operatividad de los agentes profesionales.
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la	El contratista reporta que realizan las configuraciones en la plataforma

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.	telefónica asegurando el respaldo y disponibilidad de la información.
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 dela 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.	El contratista reporta que durante de noviembre se presentaron 5 incapacidades 4 de ellas asociadas a síntomas por gripa, se solicitó al personal realizarse prueba de covid-19, con resultados negativos. La supervisora, el área de talento humano, y coordinación del proyecto; realiza el seguimiento de síntomas de los colaboradores de manera diaria. Realizan pausas activas durante diferentes días y las evidencias se encuentran en el drive de la carpeta compartida. Para toda la persona al ingreso a la sede se realiza una encuesta de estado de salud y cuyo resultado se evidencia en el drive de la campaña. A continuación, relación en detalle de personal con incapacidad para el mes de noviembre: Diego González, Daniel Galeano, Diana Tiria, German Monrroy; incapacidades reportadas al área de talento humano para su correspondiente legalización y en el informe de gestión mensual también se deja consignada la novedad.
19. Cumplir los lineamientos de las autoridades nacionales y distritales sobre el	El contratista reporta que Desde el inicio de la operación el 01 de septiembre se

aislamiento obligatorio, 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.	implementó alternancia con trabajo en casa para los y las profesionales que su turno inicia a las 2 pm y termina a las 10:30 pm su ubicación y trabajo en sitio por directriz de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para los demás turnos en jornada diurna la labor se ejecuta en la oficina designada por Assisprex. Se autorizó para la semana del 22 al 28 de noviembre 2021, modalidad de trabajo en casa, lo anterior debido a las reiteradas novedades de incapacidad y pensando en el bienestar y mejoramiento de las condiciones de salud de los agentes profesionales
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.	El contratista reporta que durante el mes 2 espacios formativos en las siguientes fechas,04, 11 y 18 noviembre de 2021, con sus actas correspondientes.
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.	El contratista reporta que la Sede cuenta con una Sala de Capacitación para realización de pausas. A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.
22.En caso de diferencia entre la propuesta presentada por ELCONTRATISTA y el anexo técnico, prevalecerá el anexo técnico	El contratista reporta que a la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.
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.	El contratista reporta a la fecha no se han presentado cambios o modificaciones La Operación inició 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.
24.Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	El contratista reporta que la fecha se evidencia cumplimiento a las condiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	**INFORME DE SUPERVISIÓN**	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA:25/03/2020

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Se revisó la documentación virtual del expediente estableciendo que los documentos y evidencias soportes del cumplimiento del contrato, concuerdan y por lo tanto los mismos están completos y son consistentes.

COMITÉS TÉCNICOS O REUNIONES OPERATIVAS DEL CONTRATO
El contratista ha participado en las reuniones informativas a las que ha sido convocado. Se realizan reuniones periódicas desde la supervisión para realizar el seguimiento para el cumplimiento del contrato.

CONCLUSIONES:
Una vez analizados los soportes presentados por la contratista, está supervisión certifica el cumplimiento por parte de **ASSISPREX SAS,** del objeto y de cada una de las obligaciones previstas en el contrato.

Así mismo, se realizan reuniones de seguimiento donde se dan lineamientos, insumos y tiempos para la ejecución de las actividades descritas en el contrato, se confirma el cumplimiento de las obligaciones generales y se verifica el pago de aportes a seguridad social, correspondiente al desembolso del periodo, certificando que el informe se ajusta con lo establecido en el contrato y los entregables se adecuan con los requerimientos de la Secretaría pactados en las condiciones adicionales del contrato interadministrativo suscrito entre La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación Y Deporte y ASSISPREX SAS.

DAVID ESTEBAN CÓRDOBA ARIZA
Profesional Especializado 222-19
Supervisor del contrato

Fecha de expedición del informe: 1 de Diciembre de 2021
Designación de la supervisión según radicado de orfeo No. 20219000207923