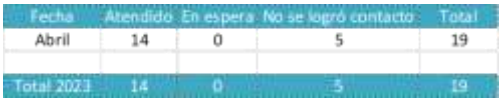
INFORME DE ACTIVIDADES

EXPEDIENTE No.	**20227600200080024 2E**
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	08 de junio de 2023
ENTIDAD	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
CONTRATO No.	420
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	22/03/2023
NOMBRE DEL SUPERVISOR	Giancarlo Chiappe Ferroni
DEPENDENCIA	Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	BPM CONSULTING SAS
NIT	900.011.395-6
PERIODO DEL INFORME	Del 05 al 30 de abril de 2023
OBJETO DEL CONTRATO	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación de la "Línea Calma", una estrategia para promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas a los hombres de la ciudad en el manejo de las emociones, la resolución pacífica de conflictos, la construcción de masculinidades corresponsables 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.	Durante el mes de abril de 2023, se avanzó en esta obligación se ha implementado la herramienta de centro de contacto “https://bpmconsulting.ucontactcloud.com” por medio de la cual se reciben y se generan las llamadas de la Línea Calma. Se tienen diferentes estados los cuales permitirán realizar un análisis y muestra más detallada de las labores operativas que realizan las y los profesionales, de tal forma que permita conocer la ocupación real.	**Anexo 1.** Certificación de Ucontact. **Anexo 1.1** Índice de estados de Ucontac

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.	Durante el mes de abril del 2023 la línea ofreció el servicio de orientación a los usuarios dejando el siguiente registro: Llamadas Ingresadas: 398 Llamadas atendidas: 380 Llamadas salientes: 361 Del total de llamadas recibidas se tipifico con los respectivos protocolos de la siguiente manera. Llamadas Protocolo 1: 110 Llamadas Protocolo 2: 61 Llamadas Protocolo 3: 8 Con respecto a los Psicoeducativos servicio # 2 no se realizó gestión Debido que el observatorio entrego la base hasta el 25 de abril a través del sitio seguro de alfresco. Con respecto a la orientación jurídica para este mes se realiza la siguiente gestión.  Acá van estas acciones de capacitación Durante el mes de **abril** el equipo de trabajo asistió a diferentes capacitaciones con la SCRD dispuestas en el cronograma de Calma en Conexión, las cuales fueron lideradas por José Díaz **Abril 13 y 14** se realizó plan canguro liderada por los agentes de la fase anterior y en compañíade José Díaz, con el objetivo de profundizar en los conocimientos adquiridos de los profesionales nuevos. **Abril 17** Plan canguro con profundización en los protocolos de emergencia 1, 2 y 3 por medio de mapas conceptuales según documento maestro. **Abril 21** se realiza capacitación de enfoque Cognitivo Conductual Entre el formador Rodrigo Acosta y con el apoyo de José Diaz. **Abril 27** se realiza capacitación respecto al componente de orientación jurídica calma por medio de la abogada Maillin Londoño y en compañía de José Díaz. Para mayor detalle se encuentra el documento en el anexo dispuesto	**Anexo 2:** Carpeta Con Documentos Indicadores de abril 2023 Reporte capacitaciones línea calma Rad-20239300182883

Fecha	Atendido	En espera	No se logró contacto	Total
Abril	14	0	5	19
Total 2023	14	0	5	19

INFORME DE ACTIVIDADES

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.	Desde el día 05 de abril de 2023 se vinculó al profesional Manuel Conde como Coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma quien fue seleccionado de acuerdo con el perfil establecido en el anexo técnico, el protocolo de selección de BPM y verificado por la orientación misional y la supervisión del contrato desde laSCRD y la gerente de Talento Humano de BPM CONSULTING.	**Anexo 3**. Hoja de vida con soportes **Anexo 3.2** Contrato laboralde la Supervisor Operativo y de Calidad Manuel Alexander Conde Sarmiento.
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.	Agregar detalle de la gestión de la cesión y los correspondientes soportes, mencionar el 018000423614.Asi mismo detallar la facturación y lo sucedido con IQ pues es parte del canal de atención. El 24 de marzo de 2023 se firmó un acta de cesión de la línea por medio de IQ Outsourcing a BPM CONSULITNG, en la cual se indica que se entrega la línea a paz y salvo Durante el periodo reportado se avanzó en la puesta en marcha de la operación y prestación de servicio de la Línea Calma. Para esto la supervisión operativa y de calidad estableció una malla de turnos del que contenía la programación de cada uno(a) de los(as) agentes profesionales. Dentro de la programación para el mes de abril de 2023, la atención de la Línea se proyectó con los horarios y descansos durante los fines de semana de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del contrato. así: horarios de apertura de lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm y los sábados desde las 08:00 am. Domingos y festivos 2:00 pm	**Anexo 4**. Malla de Turnos Línea Calma.
5. Garantizar durante la ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalados en el anexo técnico, en el que se cumpla con la normativa referente a la vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	Durante el mes de ejecución se contó con el personal establecidos según el anexo técnico. 1 agente Profesional Jurídico y Legal: Maillyn Celene Londoño Portocarrero 13 profesionales contratados paulatinamente desde el inicio de la operación dadas los movimientos de contratación por la SCRD el día 05 de abril se contrató los siguientes profesionales	**Anexo 5.** Carpeta Con Documentos Comprobantes de Pago. Contratos profesionales Hojas de Vida Profesionales Pagos de Parafiscales Individuales Abril. Certificado Parafiscales BPM. RELACION LINEA CALMA

INFORME DE ACTIVIDADES

	 Los agentes profesionales fueron seleccionados conjuntamente entre la directora de Talento Humano de BPM CONSULTING y sus hojas de vida fueron verificadas por parte de la SCRD a la luz de los requisitos establecidos en el anexo técnico. donde se especifican años de experiencia y formación, seleccionando 50% hombres y 50% mujeres. Así mismo se aplicaron pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento.	
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.	Desde el inicio de la ejecución del contrato, se realizó la entrega de los equipos de cómputo y elementos necesarios para la ejecución de sus funciones como se relaciona en las actas de entrega. de acuerdo con las especificaciones del anexo técnico. La validación de los elementos para trabajo en casa, tales como mesa de trabajo y silla, se encuentra en proceso, en casode no cumplimiento el operador BPM CONSULTING realizará la entrega de los elementos adecuados. Durante el mes de abril de 2023, y dando continuidad a lo dispuesto en el anexo en la obligación “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”. Las y los profesionales se les entregan sus elementos de cómputo al inicio de la operación y los usuarios correspondientes a las aplicaciones que se requieren para la ejecución de sus funciones. En total se entregan 15 equipos de cómputo y se dispone de un equipo en las oficinas de BPM consulting para el uso de un funcionario de la SCRD.	**Anexo 6.** Carpeta con Documentos Acta Entrega de Usuarios Actas de equipo entregado a profesionales. Certificado Equipos de computadores.
7. Garantizar el ingreso y respuesta oportuna de las solicitudes de servicio de la Línea, bien sea que ingresen por	La línea **018000423614** es el canal de comunicación que la Secretaría tiene dispuesta para que los usuarios puedan acceder a los	**Anexo 7:** Cesión Línea 018000

No	CÉDULA	Nombres y Apellidos	SEXO	Cargo
1	1018424503	MAILLYN CELENE LONDOÑO PORTOCARRERO	MUJER	Agente Profesional
2	1030635568	LEIDY PAOLA MURCIA FRANCO	MUJER	Agente Profesional
3	1024578217	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	MUJER	Agente Profesional
4	33368481	LINA SUAREZ CASTRO	MUJER	Agente Profesional
5	53061149	ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	MUJER	Agente Profesional
6	52148353	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	MUJER	Agente Profesional
7	1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	MUJER	Agente Profesional

No	CÉDULA	Nombres y Apellidos	SEXO	Cargo
1	1018439817	RAMON RICARDO CONTECHA LLORONTE	HOMBRE	Agente Profesional
2	1032403875	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	HOMBRE	Agente Profesional
3	1018470881	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	HOMBRE	Agente Profesional
4	1015460730	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	HOMBRE	Agente Profesional
5	1018449316	NICOLAS SOLANO ABADIA	HOMBRE	Agente Profesional
6	1018451862	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	HOMBRE	Agente Profesional
7	1010228948	DANIEL EDUARDO ESPOSITO ONATRA	HOMBRE	Agente Profesional

medio de la línea telefónica, chat, correo electrónico, redes sociales (cuando sean remitidas por SDMUJER) y/o Chat Box, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	servicios prestados por la línea Calma. Adicional a ello la plataforma **UCONTACT** canal permite realizar llamadas de salida para contactar a los y las ciudadanos/as que se requiera.	Plataforma telefónica: https://bpmconsulting.ucontactcloud.com/. Plataforma de contingencia para la captura de información: https://forms.office.com/r/jmGbTkiUgA
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.	Durante el mes de abril se entrega reportes diarios en el sitio seguro. En este, se muestran volúmenes de llamadas entrantes, Niveles de servicio, de atención, Abandono y TMO, así mismo, se realizó el envío del informe de gestión mensual con los respectivos anexos. Llamadas Entrantes: 398 Llamadas Dentro del horario:380 Llamadas Fuera del horario: 12 Nivel de Servicio:90,70% Nivel de Atención: 95,48% TMO: 26:16	**Anexo 8**. Carpeta con Documentos Informe De Gestión abril. Detalle de llamadas Inbound. Detalle de llamadas Outbound. Indicadores abril 2023 VF. **Enlaces Anexos para el mes de Abril**
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o redireccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nación.	En esta fase, se cuenta con el aplicativo de tipificación de BPM consulting. y una matriz de Excel con la cual se efectúa el reporte diario de llamadas y de tipificación, así como las redirecciones de línea de atención. Por el momento, y de acuerdo con los acuerdos planteados con el equipo de la SCRD, se cuenta con un reporte diario entregado el. Aun no se cuenta con este debido que se está terminando el desarrollo del tipificador con el fin de que este capture la información y deje en lazada esta y se encuentre línea y con la disponibilidad para su consulta de manera inmediata. A través del aplicativo Power-BI.	**Anexo 8.** Carpeta con Documentos 1. Informe De Gestión abril. 2. Detalle de llamadas Inbound. 3. Detalle de llamadas Outbound. 4. Indicadores abril 2023 VF
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	Dando continuidad a la funcionalidad de la plataforma de centro de contacto y velando por el cumplimiento del anexo técnico; durante el mes de abril de 2023 se mantiene la plataforma de centro de contacto (Ucontac) bajo la última actualización tecnológica la cual garantiza el ingreso y salida de llamadas, el cual cuenta con un call flow que brinda el mensaje de bienvenida, la disponibilidad de días y horarios dispuestos en el anexo técnico (Lunes a Viernes 07:00 – 22:30, sábados y domingos y festivos 14:00 a 22:30,	**Anexo 10**. Audios implementados en el IVR

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.	con teniendo en cuenta el anexo la SCRD se tiene dispuesta los Domingos y festivos de 07:00 a 2:00 PM una opción de grabar un mensaje de voz en caso de no ser atendido de manera inmediata, también se habilitó la opción de virtual hold. Se garantiza la devolución de todas las llamadas que figuran como mensaje de voz y/o abandono en el aplicativo de llamadas a la menor brevedad posible. Mencionar el avance en la configuración de un sistema de captura de información provisional. Mientras se integra el definitivo a IU contact. Acá puede mencionar que debieron ajustar nuestro índice de datos al esquema de configuración de ustedes. Agregar anexo. A continuación, se encuentran los volúmenes de llamadas devueltas y su efectividad. Llamadas Entrantes: 398 Llamadas Dentro del horario:380 Llamadas Fuera del horario: 12	
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 deopciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	Desde el día 05 de abril de 2023 hasta la fecha, se realizó la configuración que permite a los agentes hacer comunicación con líneas de emergencia para los casos que no son competencia de la línea, desde la plataforma de centro de contacto, adicionalmente tienen acceso desde el aplicativo para hacer llamadas internas, transferencia de llamadas, chat grupal e individual. Etc.	**Anexo 11** Funcionalidad De Plataforma De Ucontact
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	Desde el inicio de la operación 5 de abril de 2023 a las 7:00 horas, hasta la fecha, se está capturando la información de los usuarios que se comunican fuera del horario para realizar la posterior devolución de la llamada, las cuales se revisan en tiempo real y el día posterior a una fecha festiva donde no se preste el servicio de la línea. Los datos se obtienen por medio del histórico de llamadas del aplicativo Ucontact. de los equipos de los agentes y/o personal autorizado por BPM Consulting.	**Anexo 8**. Reporte en Excel con los indicadores diarios y reporte de llamadas Outbound.
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	Al momento de la contratación de cada uno(a) de los(as) agentes profesionales se solicitó firmar un contrato individual de trabajo por obra o labor, así mismo se cuenta con un documento de confidencialidad de la información BPM Consulting y sus empleados, debido al manejo	**Anexo 13** contratos firmados por cada uno de los colaboradores Política de tratamiento de datos personales

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.	de bases de datos y datos sensibles que se obtienen en medio de la operación. Durante lo corrido de la operación de línea calma no se han evidenciado incidencias con afectaciones en la confidencialidad de la información.	Política ética de conflicto de intereses
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.	Se cuenta con una plataforma tecnológica omnicanal la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. Ingresa llamada a la plataforma hace revisión interna para validar número, después realiza distribución de agente, Retorna a plataforma Valida disponibilidad de agente e ingresa llamada si estos se encuentran ocupados, activa audio para usuario para que continue en la línea o presione 2 para devolver la llamada y si la opción del usuario es devolución de llamada cuando el detecte que un agente queda disponible hace la marcación automática al usuario y conecta al agente para que pueda generar la orientación.	**Anexo 14**: diagrama de configuración para devolución de llamadas https://bpmconsulting.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.	El día 05 de abril de 2023 se realizó una reunión de entendimiento en la cual se dio a conocer el lugar donde quedarán ubicados los puestos donde el equipo trabajara con alternancia para el trabajo en presencial, junto con las oficinas que serán destinadas para los espacios Psicoeducativos presenciales. Desde el inicio de la operación 05 de abril todo el personal cuenta con las herramientas de hardware y Software requeridos para la ejecución de las labores según la fase inicial.	**Anexo 15.** Fotos del lugar de trabajo y oficina.
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 prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo deejecución del contrato, ininterrumpidamente.	Durante el mes de abril se contó con el personal de soporte técnico las 24 horas del día los 7 días de la semana. El soporte incluye el servicio técnico brindado por los distintos proveedores en esquema 7x24, bajo niveles de escalamiento, y que permiten mantener operativa la infraestructura tecnológica que soporta los distintos canales de atención de la línea. De igual manera, se dispone de un grupo de auxiliares técnicos transversales a las diferentes operaciones quienes tienen una cobertura de 7x24 y de un auxiliar adicional exclusivo para la línea en horario diurno, ellos	**En el Anexo 16**. certificación de soporte técnico mes de abril.

	se encargan de garantizar la operatividad de las estaciones de trabajo a nivel de hardware y software, así como de atender las novedades o incidencias particulares reportadas por el equipo de agentes y/o de supervisores Durante el mes de abril se presenta solicitud de actualización de licencias de office para el coordinador de la SCRD.	
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de esta 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.	Para dar cumplimiento al almacenamiento y seguridad de la información se estableció el diagrama topológico de la configuración de la red. Ver anexo 17 Por otro lado, las grabaciones de las interacciones se encuentran protegidas bajo un sistema de Gestión de seguridad de la información, el cual tiene estipulado los requisitos aplicables de la normaISO27001:2013 y también el cumplimiento de los requisitos propios, legales, reglamentarios, de los clientes y de las partes interesadas. El sistema está documentado con las Políticas de Seguridad de la información, las cuales establecen las directrices y criterios para el aseguramiento adecuado de personas, información y activos de la organización, con un enfoque basado en riesgos; está compuesta porun compendio de 13 capítulos entre los cuales está: Sitio web alfresco en donde se aloja el almacenamiento seguro de los datos confidenciales de la línea CALMA. Grabaciones, Relatos de gestion. Numeral 8.3 sobre la Política De Protección De Datos Personales: Todos los miembros de la Comunidad deben cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012, el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y todas aquellas normas posteriores que revoquen, modifiquen, reglamenten o adicionen a las mencionadas. En el numeral 8.3.9, especifica el tratamiento de la información a través de un encargado y describe el Acuerdo de Confidencialidad y Contrato de Transmisión, cuando realice el Tratamiento de la Información a través de un Encargado firmado por cada una de las profesionales de la línea. Con unas condiciones particulares de cumplimiento estricto de lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.	**Anexo 17**. Diagramas de flujo BPM

INFORME DE ACTIVIDADES

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.	Durante el mes de mayo de 2023 no han presentado incapacidades de los agentes profesionales por enfermedad general. No se presentaron novedades ni ausentismos injustificados ni más novedades. De lunes a viernes, se realiza invitación a una jornada de pausas activas, esta información es compartida a diario a todas los y las profesionales por medio de la supervisión operativa y de calidad.	**Anexo 18.** Se adjunta evidencia de las pausas activas.
19. Cumplir los lineamientos de las autoridades nacionales y distritales sobre el 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.	Desde el inicio de la operación hasta la fecha, se están trabajando en alternancia. Con el fin de aportar en el autocuidado de los profesionales. BPM Cuenta con un Protocolo de Bioseguridad COVID 19, documentado bajo título: **PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD** Resolución 350 de marzo del 2022, GENERAL PARA TODOS LOS SECTORES ECONÓMICOS, por el cual se adopta medidas de bioseguridad para mitigar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, dentro del marco normativo expedido por las autoridades.	***Anexo 19*** Protocolo Bioseguridad Covid19 Certificación Protocolo Bioseguridad
20. Participar en los espacios de reunión de seguimiento programados por partede la Secretaría, conforme lo indicado en el anexo técnico, junto con el equipo de profesionales de atención y el supervisor.	Durante el mes abril las capacitaciones fueron dirigidas y acompañadas por José Díaz con el fin transmitir el conocimiento en los profesionales nuevos y fortalecer estos mismos en los profesionales de la fase anterior Abril 13 y 14 se realizó plan canguro liderada por los agentes de la fase anterior y en compañía de José Díaz, con el objetivo de profundizar en los conocimientos adquiridos de los profesionales nuevos. Abril 17 Plan canguro con profundización en los protocolos de emergencia 1, 2 y 3 por medio de mapas conceptuales según documento maestro. Abril 21 se realiza capacitación de enfoque Cognitivo Conductual Entre el formador Rodrigo Acosta y con el apoyo de José Diaz.	**Anexo 20.** Actas de capacitación. *Actas de seguimientocontrato 420/2023 mes de abril rad* 20239300183943

INFORME DE ACTIVIDADES

	Abril 27 se realiza capacitación respecto al componente de orientación jurídica calma por medio de la abogada Maillin Londoño y en compañía de José Díaz.	
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada diurna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo con ocasión de las medidas de aislamiento obligatorio decretadas por el gobierno.	La operación está laborando de manera alterna, bajo las condiciones exigidas por el área de seguridad y salud de trabajo (revisión y aprobación del inmobiliario silla y escritorio). El equipo profesional que asiste de manera presencial a realizar su jornada laboral en las instalaciones de BPM con sitios de descanso ubicado en el 5to. Piso donde se cuenta con un espacio de cafetería la cual está dotada con sus respectivos hornos de microondas, maquina purifacadora de agua la cual cuenta con agua caliente y agua temperatura ambiente, máquina de snacks con dispensador de bebidas frías y calientes. Adicionalmente se cuenta con una mesa de ping-pong para el esparcimiento de los trabajadores de BPM.	***Anexo 15.*** *Fotos del lugar de trabajo y oficina*.
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 inició el 5 de abril de 2023 con fecha de finalización 26 de septiembre del 2023. Sin ninguna novedad hasta el momento.	
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha se evidencia cumplimiento a las condiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.	No aplica

INFORME DE ACTIVIDADES

Elaboró:



Manuel Alexander Conde Sarmiento
Coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma BPM Consulting SAS

Aprobó

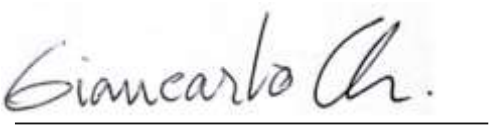


Luz Eneida Gómez
Gerente de Operaciones
BPM Consulting SAS

Reviso:



José Darío Díaz Rodríguez
Contratista – Apoyo a la supervisión
Subsecretaría de cultura ciudadana y gestión del conocimiento
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte



Aprobó:
Giancarlo Chiappe Ferroni
Supervisor contrato 420 de 2023
Director de transformaciones culturales
Subsecretaría de cultura ciudadana y gestión del conocimiento
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte