ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	**INFORME DE SUPERVISIÓN**	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04 VERSIÓN: 02 FECHA:29/11/2021

1. ASPECTOS GENERALES

No. DE EXPEDIENTE	**20227600200080024 2E**
No. de contrato	420 de 2023
Tipo de contrato	Contrato de prestación de servicios
Contratista	BPM CONSULTING SAS NIT. 900.011.395-6
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.
Plazo del contrato	Cinco (5) meses y veintiún (21) 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 2023. Del 4 de junio al 26 de septiembre de 2023
Fecha del cumplimiento de los requisitos de ejecución	4 de junio 2023
Fecha de inicio de cobertura de la ARL	N/A
Modificación	N/A
Fecha de inicio	4 de junio 2023
Período analizado o certificado	Del 01 al 31 de julio de 2023
Estado de la Garantía.	De acuerdo con la información publicada en la plataforma Secop II la póliza se aprobó el 4 de junio de 2023 Estado de las garantías: Vigente

1. 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:

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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de julio de 2023, BPM ha suministrado varias plataformas tecnológicas y herramientas desde el centro de contacto. Estas incluyen: Sitio de alfresco: se utiliza para almacenar información de manera segura, cuenta con claves de acceso para el orientador misional de la estrategia y el analista de la dirección de observatorio y gestión del conocimiento.

	Aplicativo Power-Bi: se utiliza como repositorio en línea para la visualización de los indicadores. Aplicativo Access: se utiliza para recopilar la tipificación de cada uno de los profesionales. One Drive: se utiliza para gestionar información de línea, como diapositivas, el documento maestro y la malla de turnos. Plataforma Teams: se utiliza principalmente para el servicio de Psicoeducativos. Ha implementado el canal de telefonía Ucontact, que permite la recepción de llamadas por parte de los usuarios. También cuenta con un canal de llamadas salientes para contactar a los usuarios desde el área jurídica y para atender llamadas fuera del horario de atención. Otros servicios incluyen VoiceMail, que se activa cuando todos los agentes están ocupados, y el servicio de CallBack, que permite a los usuarios solicitar una llamada de retorno o esperar a ser atendidos cuando haya un agente disponible. En cuanto a las llamadas, se ha habilitado el Canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a Celular según el anexo técnico. En el mes de julio, se reportaron 640 llamadas ingresadas y 264 llamadas salientes. El equipo de línea también realiza la activación de rutas de atención en emergencias y atención psicosocial cuando es necesario. Estas rutas incluyen las líneas 123 para emergencias y servicio de ambulancias, línea 106 para cuadros clínicos relacionados con salud mental y estados psicóticos, línea psicoactiva, línea 141 del ICBF y línea Púrpura. Evidencia: Anexo 1. Certificación de Ucontact. - Anexo 1.1 Índice de estados de Ucontac.- Power BI – Formulario Calma V3.
2. Disponer para la operación de la Línea, en su labor de atención psicoeducativa, de todos los servicios técnicos y psicoso-ciales de acuerdo con el anexo técnico.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Ofreció el servicio #2 de Psicoeducativos a los usuarios que solicitaron este servicio y estableció una malla horaria con profesionales de línea Calma para la atención de usuarios, esta tomo en consideración la disponibilidad horaria de los mismos, Para Julio BPM programo 16 psicoeducativos a los cuales

	asistieron 12 usuarios y se aplazaron 4 psicoeducativos. Con respecto a la orientación jurídica para este mes se realiza la siguiente gestión: -Llamadas efectivas: 33 -Timbra y no contesta: 5 -No se logra contacto: 2 -Volver a llamar: 5 Evidencias: Anexo 2: Carpeta Con Documentos -Indicadores de julio 2023
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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Desde el inicio de la operación, Manuel Alexander Conde fue vinculado como coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma (BPM). Fue seleccionado de acuerdo con el perfil establecido en el anexo técnico y verificado por la orientación misional y supervisión del contrato desde la SCRD. Durante el mes reportado, Manuel Alexander Conde ha llevado a cabo diversas actividades para garantizar el correcto funcionamiento de la línea, entre las cuales se destacan: -Seguimiento constante para verificar que los servicios contratados estén funcionando y para realizar el ingreso y cierre de llamadas en los horarios establecidos. -Creación de la malla de turnos de los profesionales. -Asistencia a las reuniones programadas por el coordinador de la línea y asegurar que los profesionales también asistan a estos encuentros de experiencias. -Velar por el bienestar de los profesionales y generar espacios para que puedan hablar entre ellos y/o realizar descargas emocionales si es necesario, además de asegurarse de que se realicen las pausas activas. -Validación de que los encuentros de los Psicoeducativos se lleven a cabo. -Reporte diario del comportamiento de las llamadas de la línea, así como el mantenimiento del histórico de estas y la actualización de todos los reportes correspondientes solicitados por la SCRD. -Validación de que los profesionales registren las gestiones en

	el sistema de captura de información. -Creación y configuración del power-BI para que esté disponible para el grupo de interés de la Línea Calma. -Creación y configuración del sistema de captura de información con el fin de salvaguardar los datos de los usuarios y crear respaldos. Así mismo en cumplimiento de las obligaciones apoyó el desarrollo de diversas capacitaciones y actividades, entre las cuales se incluyen: -Visita del medio de televisión español el 04/07/2023 para realizar una nota sobre las casuísticas más frecuentes atendidas en la línea. -Sesión 2 sobre herramientas psicoeducativas, enfoque C.C. Modelamiento-Moldeamiento y Arquitectura de decisiones el 19/07/2023. -Participación en el intercambio sobre primeros auxilios aplicados a la conducta suicida el 21/07/2023. -Asistencia a la reunión de la Red Distrital de Canales de Atención - Intercambio Temático el 25/07/2023 en las instalaciones de BPM. -Capacitación sobre el protocolo misional y sistema de captura de información del Plan Canguro a los psicólogos de la estrategia Hombres al Cuidado el 27/07/2023. -Capacitación sobre masculinidades corresponsables y no violentas a cargo del orientador de la estrategia Línea Calma el 27/07/2023. -Intercambio de experiencias entre la Gobernación de Caldas y la estrategia Línea Calma en la jornada de la tarde del 27/07/2023. Así mismo, entrega reporte de verificación de cumplimiento de los ANS del servicio en el archivo de Excel de indicadores de julio 2023, en la pestaña de cumplimiento de indicadores. Evidencias: Anexo 3. Hoja de vida con soportes - Anexo 3.2 Contrato laboral de la Supervisor Operativo y de Calidad Manuel Alexander Conde Sarmiento. – malla de Turnos – Reporte de indicadores Julio 2023 – Power BI – Sistema de Captura de

	información - Radicados No. 20239300369873 20239300313593 – 20239300312613.
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 cumplió con la obligación de la siguiente forma: Opero y presto el servicio de la la línea 018000423614, con normalidad y con el desborde de manera directa y adecuada. Así mismo presenta factura emitida por el proveedor correspondiente al periodo del 01 al 31 de julio. La prestación del servicio se realizó en los horarios de lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; Domingos y festivos 2:00pm a 10:30 pm. Reporta en el informe de actividades los siguientes datos: • Llamadas ingresadas: 640 • Llamadas salientes: 264 Evidencias: Anexo 4. Malla de Turnos Línea Calma - -factura del servicio del 01 al 31 de julio SBPM1826_SERV.JULIO_LINEACALMA -Control Presupuestal Línea CALMA Julio 2023 -Indicadores julio 2023.
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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de julio, se contó con el personal establecido según el anexo técnico. Esto incluyó un agente profesional jurídico y legal llamado Maillyn Celene Londoño Portocarrero, así como 13 profesionales contratados gradualmente desde el inicio de la operación. Estos profesionales fueron contratados por la SCRD el día 05 de abril. Los agentes profesionales fueron seleccionados conjuntamente entre la directora de Talento Humano de BPM CONSULTING y la SCRD, teniendo en cuenta las especificaciones dadas en el anexo técnico, donde se especifican años de experiencia y formación. La selección se hizo con el objetivo de tener un 50% de hombres y un 50% de mujeres. Además, se llevaron a cabo pruebas psicotécnicas y pruebas de conocimiento. Evidencias: Anexo 5. Carpeta Con Documentos -Comprobantes de Pago. Contratos profesionales Hojas de Vida Profesionales -Pagos de Parafiscales Individuales Junio. -Certificado Parafiscales BPM. RELACION LINEA CALMA

	-Relación de personal Línea Calma -Comprobantes de Transferencias.
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 cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de julio de 2023, se cumplió con la obligación de disponer de todos los servicios técnicos y psicosociales según lo establecido en el anexo técnico. Se entregaron 15 equipos de cómputo a los profesionales al inicio de la operación, y se dispuso de un equipo en las oficinas de BPM Consulting para un funcionario de la SCRD. Los equipos tienen características específicas a nivel de software y hardware, incluyendo un procesador CORE I5 de generación 6-7-8, un disco interno de 128 GB a 256 GB, 8GB de memoria RAM, y cuatro equipos con pantalla táctil. Además, se entregaron accesorios como una maleta para cargar el portátil, una diadema, una guaya de seguridad, un cable de red y un mouse. Evidencias: 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 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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Garantizó el ingreso y respuesta oportuna del servicios a través de La línea 018000423614 la cual es el canal de comunicación que la Secretaría ha establecido para que los usuarios puedan acceder a los servicios de la línea Calma. Además, la plataforma UCONTACT permite realizar llamadas salientes para comunicarse con los ciudadanos que sea necesario. Durante el mes de Julio, no se reciben peticiones, solicitudes o traslados a través de ningún medio, como el chat, correo electrónico o redes sociales, enviados por la SDMUJER. Además, en este momento, la línea Calma no cuenta con el servicio de CHAT BOX. Evidencias: -Anexo 7: Cesión Línea 018000 -Plataforma telefónica: https://bpmconsulting.ucontactcloud.com/ -Plataforma de contingencia para la captura de información: -Formulario Línea Calma
8. Efectuar reportes diarios, semanales y mensuales respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de julio BPM entrego reportes diarios en un

mínimo la información descrita en el aparte de PRODUCTOS E INFORMES del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.	sitio seguro que mostraban volúmenes de llamadas entrantes, niveles de servicio, de atención, abandono y TMO. Además, se envió un informe de gestión mensual con los anexos correspondientes. El informe incluye la siguiente información: Llamadas Entrantes: 640, llamadas Dentro del horario: 602 Llamadas Fuera del horario:15, Nivel de Atención:94,06%, Nivel de servicio: 90,78% y TMO: 00:20:00. Evidencias: Anexo 8. Carpeta con Documentos 1. Informe de gestión julio 2. Detalle de llamadas Inbound 3. Detalle de llamadas Outbound. 4. Indicadores julio 2023
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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: A partir de la implementación del sistema de Captura de información BPM Consulting efectuó reporte diario y mensual de llamadas y de tipificación, así como las redirecciones de línea de atención. Así mismo, implemento el aplicativo Power-BI que muestra el reporte de la captura de la información en tiempo real. Para este reporte presenta los siguientes datos: • Llamadas Entrantes: 640 • Llamadas Contestadas: 602 • Llamadas derivadas: 27 • Llamadas enrutadas: 29 Evidencias: Anexo 8. Documentos 1. Informe de gestión julio 2. Detalle de llamadas inbound 3. Detalle de llamadas Outbound. 4. Indicadores julio 2023
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	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Dando continuidad a la funcionalidad de la plataforma de centro de contacto y velando por el cumplimiento del anexo técnico, durante el mes de julio de 2023 se mantuvo la plataforma de centro de contacto (Ucontac) bajo la última actualización tecnológica. Esta actualización garantiza el ingreso y salida de llamadas, con un call flow que brinda un mensaje de bienvenida y la disponibilidad de días y horarios

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 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.	especificados en el anexo técnico. Además, se habilitó la opción de grabar un mensaje de voz en caso de no ser atendido de manera inmediata, así como la opción de virtual hold. Se asegura la devolución de todas las llamadas que se registraron como mensaje de voz o abandono en el aplicativo de llamadas lo más pronto posible. En el mes de julio, reporta que el área de desarrollo avanzó en la configuración del sistema de captura de información. Sin embargo, debido a su complejidad, el área aún está trabajando en la integración del formulario y el aplicativo Ucontact. Presentan los volúmenes de llamadas devueltas: • Llamadas Entrantes: 640 • Llamadas Dentro del horario: 602 • Llamadas Fuera del horario: 37 Evidencias: Anexo 10. Audios implementados en el IVR
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 cumplió con la obligación de la siguiente forma: La Línea Calma actualmente NO cuenta con la opción de Interconexión de articulación con las línea 123, 106, 155 u otras, ni protocolo de transmisión de datos, sin embargo, se tienen establecidos protocolos internos para realizar llamadas a las diferentes entidades según sea el caso. Evidencias: Anexo 11 Funcionalidad De Plataforma De Ucontact -Diagrama de proceso Línea 123, 106,155 etc.
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Desde el inicio de la operación el 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 devolución de la llamada posteriormente. Estas llamadas se revisan en tiempo real y el día posterior a una fecha festiva en la que no se presta servicio. Los datos se obtienen del histórico de llamadas del aplicativo Ucontact, de los equipos de los agentes y/o personal autorizado por BPM Consulting.

	Esta información se reporta directamente a través del sitio seguro del Aplicativo Alfresco (https://alfresco.bpmconsulting.com.co/share/page/site/linea-calma-observatorio/dashboard), al cual tienen acceso la orientación misional de la estrategia Linea Calma, el contratista José Díaz y el observatorio de cultura ciudadana y gestión del conocimiento a través del contratista Mauricio Ojeda. Durante el periodo de reporte se registraron 12 llamadas en el Buzón de Voz. Evidencias: Anexo 8. Documentos 1. Informe de gestión julio 2. Detalle de llamadas inbound 3. Detalle de llamadas Outbound. 4. Indicadores julio 2023
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 de los usuarios.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Solicitó a su personal la firma de un contrato individual de trabajo por obra o labor que incluye la suscripción de una obligación de confidencialidad de la información que con ocasión del contrato deba manejarse. Hasta la fecha, no se han registrado incidentes que hayan afectado la confidencialidad de la información durante la operación de línea calma. Evidencias: Anexo 13 -Contratos firmados por cada uno de los colaboradores -Política de tratamiento de datos personales -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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Suministro plataforma tecnológica omnicanal que permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. 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	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Al inicio del contrato informó la ubicación de los puestos de

nivel tecnológico como operativo, según lo descrito en el anexo técnico.	trabajo para el equipo que trabajará de forma presencial, así como las oficinas destinadas a los espacios Psicoeducativos presenciales. Durante el periodo facilito el acceso a espacios en las siguientes fechas: • El 19 de julio de 2023: se realizó una jornada de la mañana con hombres al cuidado. • El 19 de julio de 2023: se recibió una visita de la Gobernación de Caldas. • El 26 de julio de 2023: se utilizó la sala para capacitar a los psicólogos de Hombres al Cuidado con el sistema de captura de información. • El 25 de julio de 2023: se utilizó la sala para un encuentro Uno a Uno en el que participaron la línea 106, Línea Diversa, entre otros. • Durante el mes de julio, todos los puestos de trabajo estuvieron disponibles para la operación de la línea Calma. Evidencias: 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 garantizarla 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 cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de julio, presto soporte técnico las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este soporte incluye servicios técnicos proporcionados por diferentes proveedores en un esquema de 7x24, con niveles de escalonamiento, para mantener operativa la infraestructura tecnológica que respalda los distintos canales de atención de la línea. Este soporte cuenta con un grupo de auxiliares técnicos que brindan apoyo a las diferentes operaciones. Durante este periodo, no se registraron incidencias ni fallos tecnológicos. Asimismo, BPM cumple con los protocolos internos de calidad y cuenta con certificaciones en Ethical Hacking y un Certificado de Cero Intrusiones. Anexo 16. -Certificación de soporte técnico -Certificado Ethical Hacking -Certificado de cero intrusiones.
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma:

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 formatod gital, de conformidad con el anexo técnico.	Dispuso diagrama topológico de la configuración de la red y el sistema de gestión de seguridad de la información para proteger las grabaciones de interacciones, cumpliendo con los requisitos legales y normativos establecidos en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013. El sistema se documenta con políticas que establecen directrices y criterios para asegurar personas, información y activos de la organización, y describe el tratamiento de la información a través de un encargado con condiciones específicas de cumplimiento. Evidencias: Anexo 17. Diagramas de flujo BPM
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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Durante el mes de julio 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. -V05 SGC-FR-24 pausas Activas Julio -Se anexa matriz detallada días a días 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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Desde el inicio de la operación hasta la fecha, BPM garantizó que los profesionales trabajaran en alternancia para contribuir al autocuidado en medio de la pandemia. La organización cuenta con un protocolo de Bioseguridad COVID-19 establecido en la Resolución 350 de marzo de 2022, que adopta medidas para mitigar la propagación del virus en cumplimiento con las normativas emitidas por las autoridades correspondientes. Evidencias: Anexo 19 Protocolo Bioseguridad Covid19 -Certificación Protocolo Bioseguridad

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 cumplió con la obligación de la siguiente forma: Participo en reuniones de seguimiento el 12 de julio y el 26 de julio 2023 del contrato entre BPM y Línea Calma. Evidencias: Anexo 20. Actas de capacitación. -Acta seguimiento CPS 420_2022 12_07_2023 -Acta seguimiento CPS 420_2022 26_07_2023
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.	El contratista cumplió con la obligación de la siguiente forma: Si bien la operación del equipo de línea calma funciona de forma presencial y en casa siguiendo las condiciones de seguridad y salud laboral BPM verifica y aprueba el mobiliario, sillas y escritorios con los que el personal desempeña su labor. Garantiza la zona de descanso en las instalaciones de BPM 5to piso, la cual incluye una cafetería con microondas, una máquina purificadora de agua con agua caliente y a temperatura ambiente, y una máquina de snacks con bebidas frías y calientes. Además, hay una mesa de ping pong para el entretenimiento de los trabajadores de BPM. Evidencias: 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.
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 junio 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.

2. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN

Conforme con la matriz de riesgos definida para el proceso de selección se procedió a efectuar el seguimiento de estos, verificando que para este periodo no se materializaron riesgos durante la ejecución del contrato.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	**INFORME DE SUPERVISIÓN**	CÓDIGO: FR- 02- PR-JUR-04 VERSIÓN: 02 FECHA:29/11/2021

MONITOREO Y REVISIÓN					
N.	**DESCRIPCIÓN RIESGO. (QUE PUEDE PASAR Y CÓMO)**	**CONSECUENCIA DE LA OCU-RRENCIA DEL EVENTO**	**¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?**	**PERIODICIDAD ¿CUÁNDO?**	**SEGUIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO**
1	Fallas en los sistemas propios de la Secretaría tales como Orfeo o sus-pensión de servicios públicos	Puede existir retraso en la entrega de la documenta-ción solicitada	El supervisor deberá ve-rificar los avisos emiti-dos por parte de la OTI sobre la suspensiónde los servicios informáti-cos.	Mensual	Se prestó atención a la información suministrada por la OTI sobre los servicios informáticos. Sin novedad.
2	Cambios de políticas gubernamentales por decisiones discrecio-nales de la administración	Decisiones discrecionales de la adminis-tración	Verificando periódica-mente si hubo cambios que puedan afectar la ejecución del contrato, acciones a las que se hará seguimientome-diante comités prima-rios, informes de activi-dades del contratista y/o seguimiento del supervi-sor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo no se presentaron cambios que afectarán la ejecución del contrato
3	Cambio de las condiciones sociales por Alteraciones al orden público	Demoras en el cumplimiento del contrato	Verificando que la pres-tación del servicio se realice dentro del plazo acordado, mediante la revisión de informes de actividades del contratista y/o seguimiento del su-pervisor	Durante la ejecución del contrato	Durante este periodo se hizo seguimiento a las actividades realizadas por el contra-tista y se verificó la prestación del servicio.
4	Medidas extraordinarias tomadas en el contexto de la emergencia social generada por el COVID - 19, por medidas toma-das en el contexto de la emergencia social gene-rada por el COVID - 19, por restricciones en la movilidad, medidas de aislamiento obligatorio, cuarentenas.	Demoras en el cumplimiento del contrato	El Supervisor verifica que la prestación del servicio se realice dentro del plazo acordado, de lo contrario se toman las medidas para el cumplimiento del objeto contractual.	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
5	Demora en los trámites de perfeccionamiento para iniciar la ejecución del contrato, por Incum-plimiento de los requisi-tos de ejecución del contrato	Demora en el inicio de la ejecución	Verificando que el con-tratista perfeccione el contrato en el plazo esta-blecido	A la sus-cripciónde acta de inicio	Se verificó el cumplimiento de los requi-sitos de perfeccionamiento para laeje-cución, como aprobación de póliza, y expedición de RP.

6	Equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes, por deficiencias en la planeación contractual	Dificultades para el cumplimiento del contrato	Verificando constantemente la ejecución del contrato, mediante la revisión deinformes de actividadesdel contratista y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Se revisó el informe de actividades del periodo y se verificó la ejecución.
7	Inadecuado manejo de la información a la cual tiene acceso el contratista	Afectación de la imagen de la entidad contratante por datos errados.	Verificando las evidencias y aprobación de los productos por parte de la Subsecretaría	Durante la ejecución del contrato	Se verificaron las evidencias y no hubo afectación al respecto.
8	Riesgos derivados de las actividades en calle (entre los que se encuentran accidentes de tránsito, actos de terceros, accidentes) que puedan surgir en el desarrollo del contrato	Afectación del servicio	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de objeto yobligaciones contractuales	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
9	Riesgo de enfermedad laboral o accidente de trabajo que puedan surgir en el desarrollo del contrato de prestación de servicios	Afectación del servicio	Concertación de tiempos en el plan de actividades para la entrega de los productos y el cumplimiento de objeto yobligaciones contractuales	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
10	Eventos naturales, por temblores, inundaciones, lluvias, sequias, etc.	Dificultades para el cumplimiento de las obligaciones del contrato	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad.
11	Demora en la recolección de información por dificultades, en las conexiones telefónicas o en conexiones vía internet	Demora en el cumplimiento de las obligaciones y cambio en la programación de las actividades.	Verificando la calidad y entrega oportuna de la información, mediante la revisión periódica del cronograma de actividades y/o seguimiento del supervisor	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad
12	Afectaciones a la salud física o psicológica del personal por agresiones de parte de usuarios del servicio de la Línea Calma o de los servicios personales	Afectación del servicio	Verificando la calidad e idoneidad del personal de atención de la Línea	Durante la ejecución del contrato	Para este periodo sin novedad

3. **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. Las evidencias de su contrato se encuentran soportadas en Orfeo y como anexos a su informe.

4. **COMITÉS TÉCNICOS O REUNIONES OPERATIVAS DEL CONTRATO**

El contratista participó en las reuniones informativas a las que fue convocado. Se realizaron reuniones periódicas desde la supervisión para hacer seguimiento al cumplimiento del contrato.

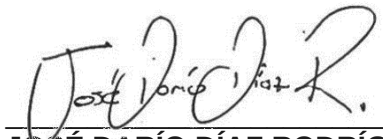
5. **CONCLUSIONES:**

Una vez analizados los soportes presentados por el contratista BPM CONSULTING SAS NIT. 900.011.395-6 está supervisión certifica el cumplimiento por parte del contratista del objeto y de cada una de las obligaciones previstas en el contrato.

Además, esta supervisión deja constancia de la verificación del cumplimiento por parte del contratista del pago al sistema de seguridad social integral en salud, pensión y riesgos profesionales, así como de parafiscales, según certificación suscrita por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal de BPM Consulting radicado No. 2023710015125200004, expedida el 08 de agosto de 2023, certificando que el informe se ajusta con lo establecido en el contrato y se adecua con los requerimientos de la Secretaría.



GIANCARLO CHIAPPE FERRONI
Director de Transformaciones Culturales
Supervisor del contrato



JOSÉ DARÍO DÍAZ RODRÍGUEZ
Apoyo a la supervisión