INFORME DE ACTIVIDADES

EXPEDIENTE No.	20227600200080024 2E
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	11 septiembre 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 Gestióndel Conocimiento
NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	BPM CONSULTING SAS
NIT	900.011.395-6
PERIODO DEL INFORME	Del 01 al 31 de julio de 2023
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 recurso humano 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 equitativas, cuidadoras 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 revisorfiscal, que acredita el cumplimiento del pago de aportesal 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 julio de 2023, BPM cuenta con las plataformas tecnológicas según el respectivo proceso. Y se tienen implementado las siguientes herramientas desde el centro de contacto: Sitio de **alfresco**: se almacena en sitio seguro correspondiente aún peso de 7 megas para este acceso se tienen y las pueden consultar con el orientador de la línea José Diaz y el contratista Mauricio Ojeda del Observatorio. Aplicativo **Power-Bi**: repositorio en línea para la visualización de los indicadores. Aplicativo **Access** el cual recaba la tipificación de cada uno de los profesionales. **One Drive** el cual se maneja información de línea, como diapositivas, el documento maestro, la malla de turnos. **Plataforma Teams**: la cual está dedicada principalmente para el servicio de Psicoeducativos.	***Anexo 1.*** *Certificación de Ucontact.* **Anexo 1.1** Índice de estados de Ucontact Power BI Formulario Calma V3

INFORME DE ACTIVIDADES

	Para el canal de telefonía **Ucontact "https://bpmconsulting.ucontactcloud.com"** se tiene implementado el canal de recepción de llamadas para los usuarios se comuniquen a la línea, Canal de llamadas salientes el cual sirve para la contactar a los usuarios desde el área jurídica y/o llamadas que ingresan fuera del horario de la jornada. Servicio de **VoiceMail**. El cual se activa y la línea sale del horario establecido. Servicio de **CallBack** el cual se activa cuando todos los agentes se encuentran en llamadas y le indica al usuario que seleccione la opción 1 se quiere que le devuelvan la llamada y/o si desea esperar para ser atendido cuando quede un agente disponible. Se tiene habilitado conforme el anexo técnico el Canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a Celular**. Cargo Pri** que para este mes reporta: **-Llamadas ingresadas:** 640 **-Llamadas salientes:** 264 En la operación el equipo de línea calma realiza la correspondiente activación de rutas de atención en emergencias y atención psicosocial cuando se requiere con las siguientes líneas: 123: emergencias y servicio d ambulancias, línea 106 cuadros clínicos relacionados con salud mental y estados psicóticos, Línea psicoactiva, línea 141 del ICBF, Línea Purpura.	
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 julio del 2023 la línea ofreció el servicio #2 de Psicoeducativos a los usuarios que solicitaron este servicio. Los profesionales que se encuentran brindando este servicio se relaciona a continuación.  Con respecto al servicio # 2 Psicoeducativos para este mes se realizaron las sesiones de acuerdo con la disponibilidad horaria de los usuarios y el establecimiento de horarios con el equipo de profesionales de la linea Calma, esto en procura de lograr condiciones idóneas para que los usuarios puedan participar. Para la fecha se reportan: Para el mes de julio se programaron 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	***Anexo 2*** *Carpeta con documentos* *Indicadores julio 2023*

ID Profesional	Nombres y Apellidos	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes
5568	LEIDY PAOLA MURCIA FRANCO			x		
8217	MARIA CAMILA ROMERO RIOS		x			
1320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	x				
5817	RAMON RICARDO CONTECHA LLORONTE		x			
3876	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA			x	x	
9316	NICOLAS SOLANO ABADIA					x
1962	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA				x	

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 inicio de la operación se mantiene vinculado el profesional Manuel Alexander Conde como Coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma, quien fue seleccionado de acuerdo con el perfil establecido enel anexo técnico, y teniendo en cuenta el protocolo de selección de BPM y el cual fue verificado por la orientación misional y supervisión del contrato desde la SCRD. Para el mes reportado el profesional adelanto actividades que garantizaron la correcta operación de la linea, a saber, las siguientes: • Seguimiento constante que los servicios contratados estén funcionando, Ingreso y cierre de llamadas en los horarios establecidos. • Creación de la malla de turnos de los profesionales. • Asistir a las reuniones programadas por el coordinador de la línea y tener profesionales de la línea para que 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 que se puedan generar descargas si se llegase a necesitar, así como las pausas activas se realicen. • Validar que los encuentros de los Psicoeducativos se realicen. • Reportar de manera diaria el comportamiento de llamadas de la línea, así como el mantener el histórico de estas y actualizar todos los reportes correspondientes que solicite la SCRD. • Validar que los profesionales dejen tipificado las gestiones en el sistema de captura de información, • Creación y configuración del power-BI para que este público para el grupo de interés de Línea Calma. • Creación y configuración del sistema de captura de información con el fin de salvaguardar todos los datos de los usuarios y crear u back-up. Durante el mes de julio el equipo de trabajo asistióa las siguientes capacitaciones: • El 04/07/2023 recibió la visita del medio TV española para realizar la nota y las casuísticas que más se recibe la línea. • Capacitación 19/07/2023 se realizó Sesión 2 sobre herramientas psicoeducativas, enfoque C.C. Modelamiento-Moldeamiento y Arquitectura de decisiones. • Capacitación 21/07/2023 se participa en el intercambio de primeros auxilios aplicados a conducta suicida. • Reunión 25/07/2023 Red Distrital de Canales de Atención - Intercambio Temático. En las instalaciones de BPM. • El 27/07/2023 Plan canguro al equipo de	***Anexo 3.*** Perfil de cargo Coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma. **Anexo 3.2** *Contrato laboral del Coordinador de la operación y de calidad de la Línea Calma Manuel AlexanderConde Sarmiento*. *Se reportan en cumplimiento de las actividades las siguientes evidencias:* -Malla de Turnos Julio *Indicadores julio 2023* -Power BI *Capacitaciones julio* *Radicado No. 20239300369873* *Intercambio experiencias Caldas Rad. No. 20239300313593* *Sistema de captura de información* *Intercambio experiencias red de Canales de atención Rad. No. 20239300312613* -*Indicadores julio 2023*

INFORME DE ACTIVIDADES

<table>
<tr>
<td></td>
<td>psicólogos de la estrategia hombres al Cuidado, sobre protocolos misionales y sistema de captura de información.
• El 27/07/2023 La misma fecha se realiza capacitación en masculinidades corresponsable y no violentas a cargo del orientador de la estrategia Linea Calma.
• En la jornada de la tarde del 27/07/2023 también se desarrolla el intercambio de experiencias entre la Gobernación de Caldas y la estrategia Linea Calma.
• Verificar el cumplimiento de los ANS del servicio se pueden ver en el archivo de Excel indicadores de julio 2023 en la pestaña cumplimiento de indicadores.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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.</td>
<td>Durante el mes de julio la línea 018000423614, funciona con normalidad y con el desborde de manera directa y adecuada. Así mismo se deja la factura emitida por el proveedor correspondiente generando así periodo del 01 al 31 de julio.

Se establece con los horarios de apertura de la siguiente manera:
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

Llamadas ingresadas: 640
Llamadas salientes: 264</td>
<td>Anexo 4. Malla de Turnos julio

-factura del servicio del 01 al 31 de julio SBPM1826_SERV.JULIO _LINEACALMA

-Control Presupuestal Línea CALMA Julio 2023
-Indicadores julio 2023</td>
</tr>
<tr>
<td>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.</td>
<td>Durante el mes de julio 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.
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, seleccionando 50% hombres y 50% mujeres. Así mismo se aplicaron pruebas

psicotécnicas, pruebas de conocimiento.

<table>
<tr><th>CÉDULA</th><th>Nombres y Apellidos</th><th>SEXO</th><th>Profesión</th></tr>
<tr><td>1018424503</td><td>MAILLYN CELENE LONDOÑO PORTOCARRERO</td><td>MUJER</td><td>Abogada</td></tr>
<tr><td>1030635568</td><td>LEIDY PAOLA MURCIA FRANCO</td><td>MUJER</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1024578217</td><td>MARIA CAMILA ROMERO RIOS</td><td>MUJER</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>33368481</td><td>LINA SUAREZ CASTRO</td><td>MUJER</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>53061149</td><td>ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ</td><td>MUJER</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>52148353</td><td>LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES</td><td>MUJER</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1020771320</td><td>DANIELA ONOFRE NUÑEZ</td><td>MUJER</td><td>Psicologos</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>CÉDULA</th><th>Nombres y Apellidos</th><th>SEXO</th><th>Profesión</th></tr>
<tr><td>1018435817</td><td>RAMON RICARDO CONTECHA LLORONTE</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1032433876</td><td>ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1018470881</td><td>JAIME ANDRES PEÑA VARGAS</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1015460736</td><td>DANIEL MARTINEZ LOPEZ</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1018449316</td><td>NICOLAS SOLANO ABADIA</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1018451962</td><td>RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
<tr><td>1010229348</td><td>DANIEL EDUARDO ESPOSITO ONATRA</td><td>HOMBRE</td><td>Psicologos</td></tr>
</table>
</td>
<td>Anexo 5. Documentos

-Comprobantes de Pago. -

Contratos profesionales. -

Hojas de Vida Profesionales

-Pagos de Parafiscales Individuales.

-Certificado Parafiscales

BPM.

Relación de personal Linea

Calma</td>
</tr>
</table>

INFORME DE ACTIVIDADES

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.	~~Durante el mes de julio del 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". Los profesionales se entregan sus elementos de cómputo al inicio de la operación y los correspondientes usuarios de 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 Los equipos cuentan con las siguientes características a nivel de software y hardware: 1. Procesador: CORE I5 GENERACION 6-7-8 2. Disco interno: 128 GB - 256 GB 3. Memoria RAM: 8GB 4. Cuatro equipos con Touch: Se entregan elementos a los profesionales accesorios como: maleta para cargar portátil, Diadema, guaya de seguridad, cable de red y Mouse. Ver certificado Equipos de Computadores.	***Anexo 6.*** Documentos -- -Acta Entrega de Usuarios -Actas de equipo entregado aprofesionales. -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.	La línea **018000423614** es el canal de comunicación que la Secretaría tiene dispuesta para que los usuarios puedan acceder a los 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. La orientación misional de línea Calma cuenta con acceso a la plataforma tecnológica. Para el mes de agosto No se recibe peticiones, solicitudes, y/o traslados por ninguno de los medios, chat, correo electrónico, redes sociales que sean remitidos por la SDMUJER, y en el momento Línea Calma No cuenta con el servicio de CHAT BOX.	**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 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 julio se entrega reportes diariosen el sitio seguro. En este, se muestran volúmenes de llamadas entrantes, Niveles de servicio, de atención, Abandono y TMO, así mismo, se realizó elenvío del informe de gestión mensual con los respectivos anexos. *Llamadas Entrantes: 640* *Llamadas Dentro del horario: 602* *Llamadas Fuera del horario:15* *Nivel de Atención:94,06%* *Nivel de servicio: 90,78%* *TMO: 00:20:00* *Perfil 1: 135* *Perfil 2: 101* *Perfil 3: 81* *Ver detalle en la pestaña de perfiles del informe de gestión julio*	**Anexo 8**. Documentos 1. Informe de gestión julio 2. Detalle de llamadas inbound 3. Detalle de llamadas Outbound. 4. Indicadores julio 2023 Enlace a anexos para el mesde julio.

INFORME DE ACTIVIDADES

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. En este mes se cuenta con el aplicativo de **Power-BI** que muestra el reporte de la captura de la información el cual se va actualizando de manera manual con el fin de garantizar que toda la información está actualizando de manera adecuada y en tiempo real. *Llamadas Entrantes: 640* *Llamadas Contestadas: 602* Llamadas derivadas: 27 Llamadas enrutadas: 29 Ver en Informe de gestión julio Llamadas enrutadas y derivadas.	**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 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.	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 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, 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. En el mes de junio el área de desarrollo a avanzado en la configuración del sistema de captura de información, pero debido a lo robusto aún el área se encuentra trabajando en la respectiva integración del formulario y el aplicativo Ucontact A continuación, se encuentran los volúmenes de llamadas devueltas y su efectividad. *Llamadas Entrantes: 640* *Llamadas Dentro del horario:602* *Llamadas Fuera del horario: 37*	**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	La Línea Calma actualmente NO cuenta con la opción de Interconexión de articulación de Red Bogotá ni protocolo de transmisión de datos, sin embargo, se tienen establecidos protocolos internos para realizar llamadas a las diferentes entidades según sea el caso.	**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.	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. Esta información se reporta directamente por el sitio seguro del Aplicativo Alfresco (https://alfresco.bpmconsulting.com.co/share/page/site/linea-calma-observatorio/dashboard) al cual tiene 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. Para el periodo de reporte se registraron 12 llamadas en el Buzón de Voz.	**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.	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 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.	***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.	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/***

INFORME DE ACTIVIDADES

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. Para el periodo se reporta el uso de los espacios para las siguientes fechas: -El 19 de julio 2023: jornada de la mañana con hombres al cuidado -El 19 de julio 2023 se recibió visita de la Gobernación de caldas. El 26 de julio 2023 se usa la sala para capacitar a los Psicólogos de Hombres al Cuidado con el sistema de captura de información. El 25 de julio 2023 se usó la sala con el encuentro visita Uno a Uno donde participaron línea 106, Línea Diversa, entro otros. Durante el mes de julio todos los puestos de trabajo estuvieron disponibles para la operación de la linea Calma.	***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 de ejecución Del contrato,ininterrumpidamente.	Durante el mes de julio 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 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. Para este periodo no se presentó novedad en clave de incidencias y fallas tecnológicas. Así mismo, BPM en cumplimiento de los protocolos internos de calidad dispone de certificación Ethical Haking y Certificado de cero intrusiones.	**En el Anexo 16**. Certificación de soporte técnico -Certificado Ethical Hacking -Certificado de cero intrusiones.

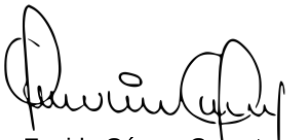
INFORME DE ACTIVIDADES		
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de esta en un esquema tenant. Se debe contar con un respaldo de la data y configuraciones de la plataforma. Las grabaciones que se realicen en la plataforma deben 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 norma ISO27001:2013 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 por un compendio de 13 capítulos entre los cuales La información se encuentra en Sitio WEB de Alfresco en donde se aloja el almacenamiento seguro de los datos. Confidenciales de la línea CALMA. Los cuales a la fecha de reporte pesan 7 Megas. 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 eltratamiento 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
18. Desarrollar actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para las personas queconforman 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 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

INFORME DE ACTIVIDADES		
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 parte de la Secretaría, conforme lo indicadoen el anexo técnico, junto con el equipo de profesionales de atención y el supervisor.	El 12 de julio se realizaron las reuniones de seguimiento del contrato entre BPM y Línea Calma con el fin de validar los respectivos seguimientos de este y los compromisos adquiridos en cada uno de ellos. El 26 de julio se realizó las reuniones de seguimiento del contrato entre BPM y Línea Calma con el fin de validar los respectivos seguimientos de este y los compromisos adquiridos en cada uno de ellos.	***Anexo 20.*** 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.	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 purificadora 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 deBPM	***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.	No aplica
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el AnexoTécnico.	A la fecha se evidencia cumplimiento a lascondiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.	No aplica

Elaboró:



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



Luz Eneida Gómez Gerente de OperacionesBPM Consulting SA

Revisó:



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

Supervisor



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