INFORME DE ACTIVIDADES

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	05 de abril del 2024
ENTIDAD	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
CONTRATO No.	2 de 2024
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	27 de febrero de 2024
NOMBRE DEL SUPERVISOR	Julian Felipe Duarte Suarez
DEPENDENCIA	Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	Soluciones BPO
NIT	900.708.784
PERIODO DEL INFORME	Del 27 al 29 de febrero 2024
OBJETO DEL CONTRATO	Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación administrativa, tecnológica y de talento humano de la estrategia "Línea Calma", cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.
DESCRIPCIÓN DE ANEXOS.	-Factura electrónica con el cumplimiento de los requisitos de Ley. -Anexo 11 - Prefactura línea calma.pdf -Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredita el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral en pensiones, salud y riesgos profesionales. - Informe de gestión correspondiente al mes reportado. - Anexo 4 - Control facturación mes febrero.xlsx

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDADES Y FECHA (Sí aplica)**	**PRODUCTO O EVIDENCIA**

INFORME DE ACTIVIDADES

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.	Soluciones BPO realizó la entrega de accesos y credenciales a cada agente profesional y la coordinación operativa y de calidad de las siguientes herramientas tecnológicas para dar cumplimiento a la atención ininterrumpida de la línea de atención. -Plataforma Agent wolkvox, es una plataforma tecnológica que permite el ingreso y salida de llamadas. Así como la tipificación de las mismas. Esta interfaz de agente integra voz, en el momento de atención mostrando además la información de la llamada. ***-Correo corporativo,*** se refiere a un sistema de comunicación por correo electrónico utilizado dentro de Soluciones BPO S.A.S. para facilitar la correspondencia electrónica entre sus empleados, clientes y otras partes interesadas. Este correo electrónico está vinculado al dominio de la empresa, se proporciona a los empleados como una herramienta de comunicación oficial y profesional. ***-Plataforma de chat corporativo slack***, Es una plataforma de mensajería o de comunicación interna usada en soluciones Bpo, para la interacción diaria, reporte de novedades y comunicacion continua en las diferentes jornadas de trabajo. ***-Zoom para videollamadas***, Zoom es una plataforma de videoconferencia que permite a los usuarios realizar reuniones online con audio, video y chat, permitiendo grabar las sesiones y almacenarlas en la nube o en el computador. Esta herramienta se utiliza para el servicio de psicoeducativos de la línea. **-SAMI CRM**, sistema de captura de información web, allí se registran todas las llamadas y los encuentros del servicio psicoeducativo, este sistema se encuentra en desarrollo para próxima entrega la	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf Anexo 5 - Indicadores de tráfico telefónico diario mes febrero 2024.xlsx. Anexo 6 - Base de datos usuarios y credenciales.xlsx

INFORME DE ACTIVIDADES

	primera o segunda semana de marzo de 2024. Indicadores de tráfico telefónico para el mes de febrero 2024: Llamadas ingresadas febrero: 149 Llamadas salientes febrero: 41 Para el cumplimiento de esta obligación se realizó una reunión operativa entre el equipo de profesionales y la coordinación operativa y de calidad donde se dieron orientaciones para el manejo de las herramientas.	
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.	Para los días operados en el mes de febrero con respecto al servicio psicoeducativo no se realizó ningún agendamiento ni tampoco ninguna sesión, ya que en estos días la coordinación operativa y de calidad, en conjunto con los agentes profesionales se encontraban en proceso de capacitación de las herramientas y plataformas dispuestas por el operador soluciones BPO y aún no se había aperturado la agenda de espacios psicoeducativos ni tampoco se había segmentado el equipo de profesionales que serían los que participarán realizando el servicio, para el mes de marzo se espera reportar esta información sin novedad.	No aplica
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.	Se contrató a la coordinadora operativa y de calidad, Beidy Lorena Velandia Linares, quien fue seleccionada de acuerdo con el perfil establecido en el anexo técnico, y teniendo en cuenta el protocolo de selección de soluciones BPO, el cual fue verificado por la supervisión del contrato Julian Felipe Duarte y el contratista Orientador Estrategia Línea Calma José Diaz. Para los 3 días operados en el mes de febrero la coordinación operativa y de calidad se encargó de las siguientes actividades actividades:	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 16 - Contratos laborales- **Contrato Beidy Lorena Velandia Linares.** Anexo 29 - Reporte capacitaciones Febrero CPS 02_2024_

INFORME DE ACTIVIDADES

	• Acompañamiento a proceso de empalme de agentes profesionales con el operador Soluciones BPO. • Realización de malla de turnos de los profesionales con el fin de garantizar la atención y cubrimiento según los horarios establecidos por anexo técnico. • Entrega de equipos y herramientas al equipo de agentes profesionales. • Entrega de credenciales de herramientas tecnológicas para uso en la gestión diaria operativa. • Apoyo y capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas entregadas para el uso operativo en la línea. • Garantizar el bienestar de los profesionales, generar espacios de descanso para todas las jornadas (tiempos de break, almuerzo o cena, pausa activa) • Generación de reportes diarios de tráfico telefónico en la línea con el fin de analizar y monitorear el volumen de ingreso de llamadas. • Almacenamiento de informes de tráfico telefónico por día, por hora, por agente, Niveles de atención, Nivel de servicio, Nivel de Abandono. • Seguimiento a las tipificaciones de llamadas en la plataforma agent wolkvox. • Realizar los informes requeridos según el contrato y según solicitud del supervisor de contrato, Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) José Diaz. • Seguimiento del desarrollo del sistema de captura de información y que la información este salvaguardar todos los datos de los usuarios. • Programar espacio de socialización de acuerdos operativos y directrices	RAD_20249300081913 Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 7 - Reunión lineamientos para reporte de nomina.pdf Acta N° 5 - Reunión orientación misional y cordinación operativa_20249300083263

	entre el equipo, programada para la primera semana de marzo. ● El 28/02/2024 se reunió la coordinación operativa y de calidad con la directora de operaciones Johana Chalarca, para alinear temas administrativos, reportes e informes mensuales para pago de nómina y reporte de novedades (incapacidades, licencias entre otros) ● El 29/02/2024 se reunió con el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz para alinear temas de supervisión y entrega de informes.	
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.	Línea Calma tiene habilitado y conforme al anexo técnico el canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a celular de forma provisional mediante DID propio número 3232540739. 15/02/2024. Soluciones BPO solicitó la transferencia de la línea 018000423614 ante el operador BPM Consulting SAS Business Process. Se dispuso de plataforma telefónica agent wolkvox para el ingreso y salida de llamadas. También se asignaron licencias (usuarios y credenciales) al equipo de profesionales de la herramienta Zoom para el servicio psicoeducativo. Del 27 al 29 de febrero 2024 se garantizó la atención de la línea según los horarios de atención establecidos. Lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; Domingos y festivos 2:00 pm a 10:30 pm.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 1 - Solicitud transferencia 018000 Carta de Cesión.pdf Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf
5. Garantizar durante la ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalados en el anexo técnico, en el que	Dentro del anexo técnico se exigen 13 agentes profesionales, pero para garantizar el servicio el pasado 26/02/2024 se firmó contratos con 15 agentes profesionales	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ

se cumpla con la normativa referente a la vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	Psicólogos y también a 1 profesional abogada o asesora jurídica para la atención de casos en la línea. La programación de horarios al equipo de profesionales se realiza de manera mensual, en turnos rotativos, los turnos que se manejan son 07:00 am a 04:00 pm, 08:00 am a 5:00 pm, 2:30 pm a 10:30 pm y se garantiza el cumplimiento de las 47 horas semanales según el contrato de trabajo. La programación según contrato con la profesional abogada de la línea calma es de 24 horas semanales para la recepción y atención de casos de orientación jurídica. El equipo de profesionales se seleccionó bajo el cumplimiento del proceso de selección establecido por el área de Talento Humano en soluciones BPO. La empresa migró casi en su totalidad a los agentes profesionales de la fase anterior y contrató un grupo de (4) agentes nuevos en cumplimiento de la oferta técnica presentada a SCRD.	Anexo 16 - Contratos laborales Anexo 7 - carta certificado seguridad social y ARL.pdf Anexo 30 - Planilla de Seguridad Social Marzo 2024.pdf Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social.pdf Anexo 9 - Certificado afiliación ARL.pdf Anexo 28 - comprobantes de egreso Nómina febrero Anexo 3 - Soportes Colillas de pago febrero
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 27 de febrero 2024 se realizó la entrega de las siguientes herramientas de trabajo al equipo de profesionales: diademas, equipos de cómputo portátil HP, junto con cargador y cable de red. Se diligencia Google forms con datos sociodemográficos de los agentes profesionales, la coordinadora operativa y de calidad anexando seriales de equipos entregados. A continuación se detallan las características a nivel de software y	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 18 - Actas de entrega de equipos y elementos Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación

	hardware de las herramientas y equipos tecnológicos entregados. Computador portátil, marca HP, modelo del sistema HP Probook 440 14 inch G9 Notebook PC, Intel core 5, capacidad de almacenamiento 16GB de RAM, SSD de 512 GB, Microsoft Windows 10. Los computadores tienen instalado Antivirus Sophos Intercept X Advance, WPS como herramienta de ofimática, Agent wolkvox y plataforma Zoom. El acceso a las demás plataformas o herramientas tecnológicas como correo corporativo, plataforma de chat corporativo y sistema de captura de información se realiza mediante enlace URLS enviadas por correo se abren desde el explorador con credenciales asignadas a cada uno de los agentes profesionales y la coordinadora operativa y de calidad.	https://mega.nz/fm/ortXWYwQ Acta N° 2 - Reunión inicial entrega de elementos y herramientas.pdf Anexo 29 - Reporte capacitaciones Febrero CPS 02_2024_ RAD_20249300081913
7. Garantizar el ingreso y respuesta oportuna de las solicitudes de servicio de la Línea, bien sea que ingresen por medio de la línea telefónica, chat, correo electrónico, redes sociales (cuando sean remitidas por SDMUJER) y/o ChatBox, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	Desde inicio de operación 27 de febrero 2024 se cuenta con la disposición del canal telefónico 018000423614 que recepciona las llamadas mediante un DID de Soluciones BPO. A la fecha la operación no dispone de otros canales para solicitudes de servicio como son chat, correo, redes sociales. Para los días operados en febrero 2024, No se recibe peticiones, solicitudes, y/o traslados por medio de chat, correo electrónico, redes sociales o que sean remitidos por la SDMUJER, y en el momento línea Calma No cuenta con el servicio de CHAT BOX. Únicamente se opera desde la línea de atención telefónica habilitada para la ciudadanía 018000423614.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf https://mega.nz/fm/82lD1JxA
8. Efectuar reportes permanentes (en tiempo real mediante acceso por	Durante el mes de febrero para los 3 días de operación se realizó el envío de informes de tráfico telefónico de manera diaria a través	Enlace a carpeta de Anexos:

conexión URL) 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.	de correo electrónico al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz. También de manera diaria se fue almacenando en carpeta en la nube Mega. Tráfico telefónico febrero 2024: Recibidas: 149 Atendidas: 116 Abandonadas: 33 Nivel de atención: 73.83% Nivel de abandono: 22.15% Promedio TMO: 15 minutos en promedio Según el anexo técnico de línea calma en el anexo 3 ANS, se establece la nota de excepciones para el cumplimiento del nivel de servicio: el nivel de servicio podrá únicamente variar en los siguientes casos: a) Los ANS tendrán un periodo de estabilización de quince (15) días, desde el inicio de operación, período en el cual no se tendrán penalizaciones por incumplimientos. Se adiciona a la carpeta MEGA el informe de gestión para el mes de febrero 2024 donde se detalla la gestión operativa a nivel de llamadas entrantes y salientes (tráfico telefónico por día, por hora y aculumado mes), tipificación de llamadas, novedades de personal (incapacidades, recargos, renuncias entre otros), cantidad procesos psicoeducativos, espacios de reunión y capacitación, espacios de bienestar y gestión realizada desde la coordinación operativa y de calidad entre otros. A la fecha de este reporte se avanza en el desarrollo y programación del CRM SAMI,	https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 5 - Indicadores de tráfico telefónico diario mes febrero 2024.xlsx Anexo 13 - Informe Gestión SCRD Linea Calma febrero 2024

	sistema de captura de información junto con la herramienta de visualización de datos power bi con próxima entrega en el mes de marzo de 2024.	
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.	Desde inicio de operación se cuenta con plataforma Manager Wolkvox la cual permite el monitoreo del comportamiento de la línea en tiempo real, escucha de llamadas, descarga de grabaciones, y monitoreo de agentes profesionales en tiempo real. La plataforma fue instalada en los equipos de cómputo de la coordinadora operativa y de calidad Lorena Velandia y también se suministró acceso al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz. Se compartió el acceso también a la aplicación power bi, para la coordinación operativa y de calidad y para el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz donde se podrá ver la información de tráfico telefónico de la línea, tipificaciones de llamadas y datos sociodemográficos de acuerdo con las obligaciones del contrato. Cabe mencionar que el power bi y el sistema de captura de información SAMI CRM se encuentran en proceso de desarrollo con entrega en el mes de marzo de 2024.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Anexo 31 - Correo de accesos a power bi linea calma.pdf
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	Actualmente se cuenta con 20 troncales de entrada para garantizar el ingreso de llamadas de los ciudadanos, adicionalmente se activaron minutos premium para que los usuarios puedan realizar la devolución de llamada a un DID con número 3232540739 el cual cuenta con 2 troncales de entrada, quedando asi un total de 22 troncales garantizadas para la línea. Se configuró al sistema una respuesta automática cuando el usuario llama (IVR) con los audio adjuntos en el anexo 19.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 19 - Audios IVR línea calma https://mega.nz/fm/M79jwabC

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.	Se encuentra en desarrollo la configuración de devolución de llamada de manera automática, se espera entregar esta solicitud en el mes de marzo, a la fecha se realizan las devoluciones de llamada de manera manual, este proceso está a cargo de la coordinación operativa y de calidad. Actualmente la línea no cuenta con atención por canal de whatsapp ni ningún otro canal diferente a canal telefónico.	
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.	Línea calma actualmente no cuenta con la opción de Interconexión de articulación ni protocolo de transmisión de datos o llamadas con las líneas 123, 106, 155, sin embargo, se tienen establecidos protocolos internos para derivar a las diferentes entidades según sea el caso.	No aplica
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	La plataforma wolkvox automáticamente genera una campaña donde el usuario que solicita ser contactado o que requiere que se le realice la devolución cuando hay un profesional disponible le realiza la devolución de llamada. Actualmente se realiza de manera manual descargando el reporte de llamadas no contestadas contrastando con las llamadas efectivas y así se genera la devolución de llamadas, para el mes de febrero se realizaron devoluciones sin embargo la gran mayoría de registros fueron llamadas de prueba por la implementación de la línea.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas febrero 2024.xlsx
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)	Actualmente la plataforma telefónica wolkvox está certificada bajo la norma ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que tiene por objetivo “Lograr el mejor y mayor aseguramiento de los activos de información de la Empresa considerando como premisa el mantener su confidencialidad, el manejo íntegro y con la disponibilidad requerida, para así satisfacer	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 23 - Certificación atributos de seguridad de la

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.	las expectativas en relación con la gestión del riesgo sobre los activos de información por parte de la Dirección y de los clientes. También se cuenta con la política de datos personales la cual pretende salvaguardar y cuidar la la seguridad y confidencialidad de los datos del equipo de profesionales que se encuentran activos para la gestión en la línea. Adicionalmente dentro del contrato laboral firmado en las obligaciones del colaborador en el apartado décimo sexto. confidencialidad, se especifica las obligaciones sobre el manejo de confidencialidad de información entregada durante la ejecución de labores designadas. Durante lo corrido de la operación de línea calma no se han evidenciado incidencias con afectaciones en la confidencialidad de la información.	información aplicación wolkvox Anexo 16 - Cláusula de confidencialidad en Contratos laborales del personal. Anexo 14 - Carpeta acuerdos de confidencialidad.zip Anexo 32 - Certificación pruebas de seguridad y hacking etico.pdf Anexo 25 - Política de tratamiento de datos personales.pdf
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 wolkvox la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. se adjunta enlace de acceso a manual Manual Agentbox (wolkvox.com)	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 24 - plataforma wolkvox.png
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.	Soluciones BPO proporcionó para la ejecución del contrato los espacios establecidos en el anexo técnico y en cumplimiento de las características técnicas exigidas. Estos son: Puestos de trabajo, oficina psicoeducativa, sala de reuniones. Todos los espacios cuentan con escritorio con cajonera, silla ergonómica, computador portátil, diadema. En evidencia de este	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación https://mega.nz/fm/ortXWYwQ

	cumplimiento se levanta una acta de recorrido de la sede operativa. Así mismo el 27 de febrero del 2024 Federico Valencia y Johana Chalarca en representación del operador Soluciones BPO, realizó presentación y recorrido a todo el equipo de profesionales, a la coordinación operativa y de calidad, y al contratista al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, de los espacios físicos (puestos de trabajo, salas privadas de reunión, sala grande para capacitación, sala de descanso y terraza para descansos) en el edificio emprendu calle 83 (oficina ubicada en el cuarto piso) donde se realizará la operación de línea calma.	Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf
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.	El operador soluciones BPO dispone de un equipo de tecnología y desarrollo el cual proporciona soporte técnico a todo nivel que permiten mantener operativa la infraestructura tecnológica que soporta los distintos canales de atención de la línea. Los medios dispuestos para reportar fallas a nivel de hardware y software, así como de las novedades o incidencias particulares para los agentes profesionales y la coordinación operativa y de calidad son a través de llamada al número 3105007418 opción 2 o vía WhatsApp, el soporte o respuesta es de manera inmediata con el fin de garantizar la operatividad en la línea sin interrupciones. Durante los días operados en febrero de 2024 se presentaron inconvenientes con la conexión a internet en el edificio emprendu piso 4 en la oficina de línea calma. Lo anterior debido a modificaciones planteadas en el cableado estructurado para la oficina, estas adecuaciones resultaron los días 26, 27 y 28 en un tiempo de inactividad que afectó la conexión por cable de red a los agentes profesionales, como plan de contingencia para esos días se tuvo trabajo	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 21 - acta de informe falla conexion internet emprendu

	en casa por varios agentes profesionales y los agentes en trabajo de oficina fueron conectados a través de red wifi y datos de celular para no afectar la operatividad de la línea. Se anexa informe remitido por parte del coworking Emprendu calle 83 con el detalle de lo ocurrido y las acciones realizadas para solucionar las fallas. Es importante aclarar que el coworking Emprendu (calle 83) contrata a un proveedor tercero que maneja el soporte en sitio a nivel tecnico y tecnologico HADRONBIT SAS, por tanto la carta el Anexo 21 - Reporte falla tecnológica internet Emprendu 83 - Informe falla 4 piso viene dirigido desde HADRONBIT SAS a Emprendu y Soluciones BPO.	
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de 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.	Licencias en la Nube Contact Center: La plataforma de tecnología será Wolkvox, solución de contact center en la nube innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar, entregando su servicio en el modelo de SaaS (platform as a Service) plataforma como servicio en la nube, donde Google gestiona todos los servicios; por ejemplo: si la aplicación requiere más recursos de procesamiento por el incremento de llamadas en el Contact Center, o si se requieren actualizaciones de seguridad en la infraestructura, etc. Adicionalmente dentro del respaldo en la plataforma Wolkvox se realiza el almacenamiento del 100% de grabaciones, e información de llamadas. Para el mes de febrero se cuenta con Anexo 26 - Grabaciones de llamadas febrero 2024.tar - archivo TAR, tamaño descomprimido 239.112.753 bytes, total 181 ficheros o grabaciones. Este archivo se entrgara al final del contrato como se encuentra establecido en el anexo técnico.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 26 – Imagen de soporte Grabaciones de llamadas febrero 2024.tar

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 los 3 días operados del mes de febrero no se ejecutaron actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	No aplica
19. Dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la vinculación de población vulnerable y excluida. A nivel nacional conforme lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 y A nivel distrital, atendiendo las directrices establecidas en el Decreto 380 de 2015 y la Directiva No. 01 de 2011, según el resultado de la verificación efectuada en el análisis del sector	Se cumple con la obligación descrita, se realizó la certificación o carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios del decreto 380 del 2015.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 27 - Carta decreto 380 del 2015
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.	Se realizaron 2 reuniones oficiales durante el mes de febrero 2024. La primera se realizó el primer día 27 de febrero 2024 donde se realizó la presentación formal de todo el equipo de profesionales, la coordinadora operativa y de calidad y el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz. Allí se brindaron las generalidades en cuanto a la malla horaria, turnos, presencialidad y virtualidad o trabajo híbrido en cuanto a la primera semana de operación. El orientador	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación https://mega.nz/fm/ortXWYwQ Anexo 29 - Reporte capacitaciones

INFORME DE ACTIVIDADES

	de la estrategia Línea Calma, Jose Diaz, de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte expone su rol en la línea, las particularidades de sus funciones e información institucional. La segunda reunión se realizó el 29 de febrero 2024, donde se realizó la presentación formal entre la coordinadora operativa y de calidad Lorena Velandia, la abogada Camila Martínez y el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, allí se dieron lineamientos previos para inicio de operación.	Febrero CPS 02_2024_ RAD_20249300081913 Acta N 3 - Actividades de reapertura servicios Línea Calma.pdf Acta N° 4 - Presentación coordinadora, Abogada y contratista.pdf.pdf
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada nocturna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo.	La Sede presencial Emprendu calle 83, cuenta con espacios cómodos para la toma de descansos, existe una sala fuera de la oficina con sofás, mesas y sillas para toma de breaks y/o descanso, también se cuenta con una terraza en el edificio para consumo de alimentos como cenas o almuerzo y para realización de pausas o descanso.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/hzECDJbZ Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación https://mega.nz/fm/ortXWYwQ Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf
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.	A la fecha no se han presentado cambios o modificaciones la operación inició el 27 de febrero 2024, en caso de presentarse alguna modificación se evaluará con el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz y someterá a aprobación de la supervisión del contrato en cabeza de Julian Felipe Duarte..	No aplica

INFORME DE ACTIVIDADES

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

Elaboró



Beidy Lorena Velandia Linares
Coordinadora operativa y de calidad línea Calma
Soluciones BPO

Elaboró:



Johana Chalarca
Directora de operaciones
Soluciones Bpo

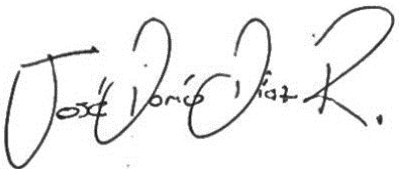
Elaboró:



Federico Valencia
Gerente administrativo y financiero
Soluciones Bpo

INFORME DE ACTIVIDADES

Revisó



José Diaz
Apoyo a la Supervision

Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista)

Aprobó



Julian Felipe Duarte Suarez
Supervisor del CPS 02/2024
Director Transformaciones Culturales