INFORME DE ACTIVIDADES No. 1 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 03/05/2024 al 31/05/2024	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
Contrato	ANM5822024
Objeto:	Prestar os servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM
Clase de Contrato o convenio:	Contrato ANM5822024
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Bibiana Sandoval
Presentado por:	Jacquelin Masso Garcés – Gerente de Operaciones

Informe De Actividades mayo 3 - 31 de mayo de 2024

Bogotá, D.C., 17 de junio de 2024

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.

1. **PROCESO IMPLEMENTACION**
2. **CONTRATACIÓN RECURSO HUMANO.**
3. **INDUCCION CORPORATIVA**
4. **INDUCCION POLITICA SST Y AMBIENTAL.**
5. **EJECUCCIÒN DE SERVICIOS**

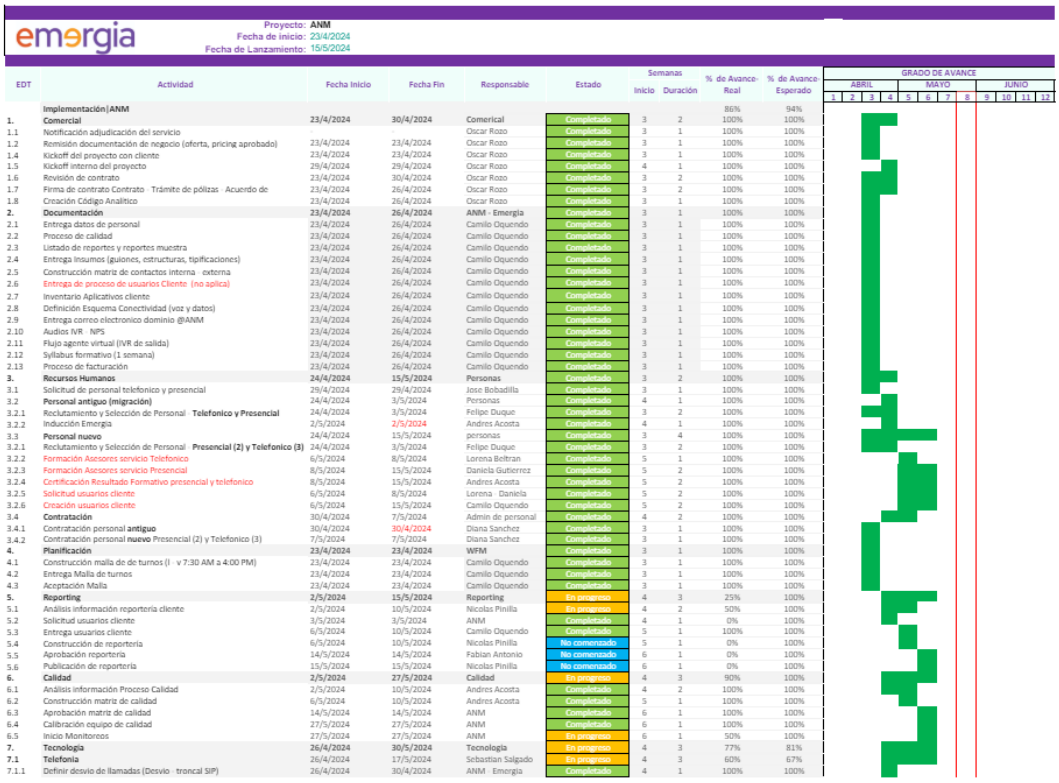
INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde 23 de abril de 2024 en la ejecución y cumplimiento del Contrato ANM582-suscrita entre la **Agencia Nacional de Minería – Cobranza Nacional de Créditos S.A.S.**

1. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.

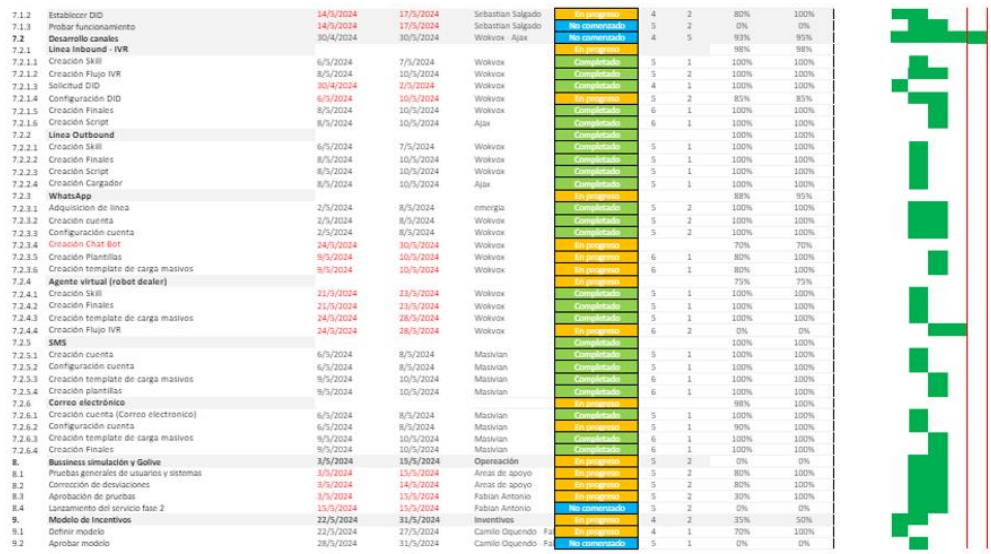
Fecha de acta de inicio: 23 de abril de 2024
Fecha de inicio de la operación: 3 de mayo de 2024

A continuación, se detalla el cronograma de actividades de la implementación del servicio, el cual se adjunta en el correo de radicación de la factura correspondiente al servicio prestado en el mes de mayo del 2024.



emergia — Proyecto: ANM; Fecha de inicio: 23/4/2024; Fecha de Lanzamiento: 15/5/2024

EDT	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Semanas Inicio	Semanas Duración	% de Avance-Real	% de Avance-Esperado
	**Implementación	ANM**						86%	94%
1.	**Comercial**	23/4/2024	30/4/2024	Comerical	Completado	3	2	100%	100%
1.1	Notificación adjudicación del servicio			Oscar Rozo	Completado	3	1	100%	100%
1.2	Remisión documentación de negocio (oferta, pricing aprobado)	23/4/2024	23/4/2024	Oscar Rozo	Completado	3	1	100%	100%
1.4	Kickoff del proyecto con cliente	23/4/2024	23/4/2024	Oscar Rozo	Completado	3	1	100%	100%
1.5	Kickoff interno del proyecto	29/4/2024	29/4/2024	Oscar Rozo	Completado	4	1	100%	100%
1.6	Revisión de contrato	23/4/2024	30/4/2024	Oscar Rozo	Completado	3	2	100%	100%
1.7	Firma de contrato Contrato · Trámite de pólizas · Acuerdo de	23/4/2024	26/4/2024	Oscar Rozo	Completado	3	2	100%	100%
1.8	Creación Código Analítico	23/4/2024	26/4/2024	Oscar Rozo	Completado	3	1	100%	100%
2.	**Documentación**	23/4/2024	26/4/2024	ANM - Emergia	Completado	3	1	100%	100%
2.1	Entrega datos de personal	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.2	Proceso de calidad	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.3	Listado de reportes y reportes muestra	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.4	Entrega Insumos (guiones, estructuras, tipificaciones)	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.5	Construcción matriz de contactos interna · externa	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.6	Entrega de proceso de usuarios Cliente (no aplica)	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.7	Inventario Aplicativos cliente	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.8	Definición Esquema Conectividad (voz y datos)	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.9	Entrega correo electronico dominio @ANM	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.10	Audios IVR · NPS	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.11	Flujo agente virtual (IVR de salida)	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.12	Syllabus formativo (1 semana)	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
2.13	Proceso de facturación	23/4/2024	26/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
3.	**Recursos Humanos**	24/4/2024	15/5/2024	Personas	Completado	3	2	100%	100%
3.1	Solicitud de personal telefonico y presencial	29/4/2024	29/4/2024	Jose Bobadilla	Completado	3	1	100%	100%
3.2	**Personal antiguo (migración)**	24/4/2024	3/5/2024	Personas	Completado	4	1	100%	100%
3.2.1	Reclutamiento y Selección de Personal · **Telefonico y Presencial**	24/4/2024	3/5/2024	Felipe Duque	Completado	3	2	100%	100%
3.2.2	Inducción Emergia	2/5/2024	2/5/2024	Andres Acosta	Completado	4	1	100%	100%
3.3	**Personal nuevo**	24/4/2024	15/5/2024	personas	Completado	3	4	100%	100%
3.2.1	Reclutamiento y Selección de Personal · **Presencial (2) y Telefonico (3)**	24/4/2024	3/5/2024	Felipe Duque	Completado	3	2	100%	100%
3.2.2	Formación Asesores servicio Telefonico	6/5/2024	8/5/2024	Lorena Beltran	Completado	5	1	100%	100%
3.2.3	Formación Asesores servicio Presencial	8/5/2024	15/5/2024	Daniela Gutierrez	Completado	5	2	100%	100%
3.2.4	Certificación Resultado Formativo presencial y telefonico	8/5/2024	15/5/2024	Andres Acosta	Completado	5	2	100%	100%
3.2.5	Solicitud usuarios cliente	6/5/2024	8/5/2024	Lorena · Daniela	Completado	5	2	100%	100%
3.2.6	Creación usuarios cliente	6/5/2024	15/5/2024	Camilo Oquendo	Completado	5	2	100%	100%
3.4	**Contratación**	30/4/2024	7/5/2024	Admin de personal	Completado	4	2	100%	100%
3.4.1	Contratación personal **antiguo**	30/4/2024	30/4/2024	Diana Sanchez	Completado	3	1	100%	100%
3.4.2	Contratación personal **nuevo** Presencial (2) y Telefonico (3)	7/5/2024	7/5/2024	Diana Sanchez	Completado	3	1	100%	100%
4.	**Planificación**	23/4/2024	23/4/2024	WFM	Completado	3	1	100%	100%
4.1	Construcción malla de de turnos (l - v 7:30 AM a 4:00 PM)	23/4/2024	23/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
4.2	Entrega Malla de turnos	23/4/2024	23/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
4.3	Aceptación Malla	23/4/2024	23/4/2024	Camilo Oquendo	Completado	3	1	100%	100%
5.	**Reporting**	2/5/2024	15/5/2024	Reporting	En progreso	4	3	25%	100%
5.1	Análisis información reportería cliente	2/5/2024	10/5/2024	Nicolas Pinilla	En progreso	4	2	50%	100%
5.2	Solicitud usuarios cliente	3/5/2024	3/5/2024	ANM	Completado	4	1	0%	100%
5.3	Entrega usuarios cliente	6/5/2024	10/5/2024	Camilo Oquendo	Completado	5	1	100%	100%
5.4	Construcción de reportería	6/5/2024	10/5/2024	Nicolas Pinilla	No comenzado	5	1	0%	100%
5.5	Aprobación reportería	14/5/2024	14/5/2024	Fabian Antonio	No comenzado	6	1	0%	100%
5.6	Publicación de reportería	15/5/2024	15/5/2024	Nicolas Pinilla	No comenzado	6	1	0%	100%
6.	**Calidad**	2/5/2024	27/5/2024	Calidad	En progreso	4	3	90%	100%
6.1	Análisis información Proceso Calidad	2/5/2024	10/5/2024	Andres Acosta	Completado	4	2	100%	100%
6.2	Construcción matriz de calidad	6/5/2024	10/5/2024	Andres Acosta	Completado	5	1	100%	100%
6.3	Aprobación matriz de calidad	14/5/2024	14/5/2024	ANM	Completado	6	1	100%	100%
6.4	Calibración equipo de calidad	27/5/2024	27/5/2024	ANM	Completado	6	1	100%	100%
6.5	Inicio Monitoreos	27/5/2024	27/5/2024	ANM	En progreso	6	1	50%	100%
7.	**Tecnologia**	26/4/2024	30/5/2024	Tecnologia	En progreso	4	3	77%	81%
7.1	**Telefonia**	26/4/2024	17/5/2024	Sebastian Salgado	En progreso	4	3	60%	67%
7.1.1	Definir desvio de llamadas (Desvio · troncal SIP)	26/4/2024	30/4/2024	ANM · Emergia	Completado	4	1	100%	100%



7.1.2	Establecer DID	14/5/2024	17/5/2024	Sebastian Salgado	En progreso	4	2	80%	100%
7.1.3	Probar funcionamiento	14/5/2024	17/5/2024	Sebastian Salgado	No comenzado	5	2	0%	0%
7.2	**Desarrollo canales**	30/4/2024	30/5/2024	Wokvox · Ajax	No comenzado	4	5	93%	95%
7.2.1	**Linea Inbound - IVR**				En progreso			98%	98%
7.2.1.1	Creación Skill	6/5/2024	7/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.1.2	Creación Flujo IVR	8/5/2024	10/5/2024	Wokvox	Completado	5	2	100%	100%
7.2.1.3	Solicitud DID	30/4/2024	2/5/2024	Wokvox	Completado	4	1	100%	100%
7.2.1.4	Configuración DID	6/5/2024	10/5/2024	Wokvox	En progreso	5	2	85%	85%
7.2.1.5	Creación Finales	8/5/2024	10/5/2024	Wokvox	Completado	6	1	100%	100%
7.2.1.6	Creación Script	8/5/2024	10/5/2024	Ajax	Completado	6	1	100%	100%
7.2.2	**Linea Outbound**				Completado			100%	100%
7.2.2.1	Creación Skill	6/5/2024	7/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.2.2	Creación Finales	8/5/2024	10/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.2.3	Creación Script	8/5/2024	10/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.2.4	Creación Cargador	8/5/2024	10/5/2024	Ajax	Completado	5	1	100%	100%
7.2.3	**WhatsApp**				En progreso			88%	95%
7.2.3.1	Adquisición de linea	2/5/2024	8/5/2024	emergia	Completado	5	2	100%	100%
7.2.3.2	Creación cuenta	2/5/2024	8/5/2024	Wokvox	Completado	5	2	100%	100%
7.2.3.3	Configuración cuenta	2/5/2024	8/5/2024	Wokvox	Completado	5	2	100%	100%
7.2.3.4	Creación Chat Bot	24/5/2024	30/5/2024	Wokvox	En progreso			70%	70%
7.2.3.5	Creación Plantillas	9/5/2024	10/5/2024	Wokvox	En progreso	6	1	80%	100%
7.2.3.6	Creación template de carga masivos	9/5/2024	10/5/2024	Wokvox	En progreso	6	1	80%	100%
7.2.4	**Agente virtual (robot dealer)**				En progreso			75%	75%
7.2.4.1	Creación Skill	21/5/2024	23/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.4.2	Creación Finales	21/5/2024	23/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.4.3	Creación template de carga masivos	24/5/2024	28/5/2024	Wokvox	Completado	5	1	100%	100%
7.2.4.4	Creación Flujo IVR	24/5/2024	28/5/2024	Wokvox	En progreso	6	2	0%	0%
7.2.5	**SMS**				Completado			100%	100%
7.2.5.1	Creación cuenta	6/5/2024	8/5/2024	Masivian	Completado	5	1	100%	100%
7.2.5.2	Configuración cuenta	6/5/2024	8/5/2024	Masivian	Completado	5	1	100%	100%
7.2.5.3	Creación template de carga masivos	9/5/2024	10/5/2024	Masivian	Completado	6	1	100%	100%
7.2.5.4	Creación plantillas	9/5/2024	10/5/2024	Masivian	Completado	6	1	100%	100%
7.2.6	**Correo electrónico**				En progreso			98%	100%
7.2.6.1	Creación cuenta (Correo electronico)	6/5/2024	8/5/2024	Masivian	Completado	5	1	100%	100%
7.2.6.2	Configuración cuenta	6/5/2024	8/5/2024	Masivian	En progreso	5	1	90%	100%
7.2.6.3	Creación template de carga masivos	9/5/2024	10/5/2024	Masivian	Completado	6	1	100%	100%
7.2.6.4	Creación Finales	9/5/2024	10/5/2024	Masivian	Completado	6	1	100%	100%
8.	**Bussiness simulación y Golive**	3/5/2024	15/5/2024	Operación	En progreso	5	2	0%	0%
8.1	Pruebas generales de usuarios y sistemas	3/5/2024	15/5/2024	Areas de apoyo	En progreso	5	2	80%	100%
8.2	Corrección de desviaciones	3/5/2024	14/5/2024	Areas de apoyo	En progreso	5	2	80%	100%
8.3	Aprobación de pruebas	3/5/2024	15/5/2024	Fabian Antonio	En progreso	5	2	30%	100%
8.4	Lanzamiento del servicio fase 2	15/5/2024	15/5/2024	Fabian Antonio	No comenzado	5	2	0%	0%
9.	**Modelo de incentivos**	22/5/2024	31/5/2024	Inventivos	En progreso	4	2	35%	50%
9.1	Definir modelo	22/5/2024	27/5/2024	Camilo Oquendo · Fa	En progreso	4	1	70%	100%
9.2	Aprobar modelo	28/5/2024	31/5/2024	Camilo Oquendo · Fa	No comenzado	5	1	0%	0%

2. CONTRATACIÓN RECURSO HUMANO.

A través del área de Talento Humano se dio paso al proceso de captación del recurso humano requerido en el contrato, siguiendo los parámetros establecidos se realizaron las respectivas entrevistas, validaciones y exámenes de rigor para proceder a contratar los 19 agentes.

Identificación	Nombre Completo	PERFIL
1000869989	ALEJANDRA URIBE MORENO	Agente Profesional
1031166130	MARIA FERNANDA MOSQUERA BALAGUERA	Agente Profesional
1010246860	SAMUEL ANTONIO BUSTOS DUQUE	Agente Tecnicos
1030646736	CAROLAYN MONGRAGON GONZALEZ	Agente Tecnicos
1023968655	YAJAIRA VARGAS TORRES	Agente Tecnicos
52504394	ANGELA MARIA SANCHEZ POVEDA	Agente Tecnicos
1192793643	DIEGO FABIAN GIRON ACOSTA	Agente Tecnicos
46456666	LEYDA MARCELA ROJAS VARGAS	Agente Tecnicos
1057604701	ELIANA TORRALBA ROJAS	Agente Profesional
46366037	MARIBEL LEDEZMA GAITAN	Agente Profesional
1094160947	GABRIEL ARTURO ESCALANTE CASTRO	Agente Profesional
1098765673	JULIETH ANDREA BADILLO QUINTERO	Agente Profesional
1077448960	KIARA ROJAS CUESTA	Agente Tecnicos
45528088	YONEIDA YUMALY VILORIA DE LA HOZ	Agente Profesional
1065842242	ANDREA JULIETH MEJIA MARTINEZ	Agente Tecnicos
1053797939	VALENTINA SALAZAR BOTERO	Agente Profesional
98397546	ANDRES FELIPE VELA ZAMBRANO	Agente Profesional
1110525047	JAVIER CAMILO HERNANDEZ BARRIOS	Agente Profesional
38565950	OLGA LUCIA GONZALEZ LOPEZ	Agente Tecnicos

3. INDUCCIÓN CORPORATIVA.

Una vez contratados el personal para la campaña empezamos las capacitaciones e inducciones para promover la integración y conocimiento de los colaboradores a la empresa, en la inducción corporativa hacemos una introducción de Conalcréditos cuando se fundó, su trayectoria en el mercado y toda la parte misional de la compañía como:

- Misión
- Visión
- Valores corporativos
- Mapas de procesos
- Reconocimientos
- Políticas de seguridad
- Código de vestuario

4. **INDUCCIÒN POLITICA SST Y AMBIENTAL**.

En la inducción de SST damos a conocer la normatividad general, marco legal de Sst Ley 100 de 1993 Afiliaciones a seguridad social, Eps, Arl y fondo de pensiones

- Conceptos básicos de Sst (Que es accidente de trabajo, enfermedad laboral, incidente de trabajo)
- Factores de riesgo
- Manejo de Reporte de accidentes de trabajo e incidentes de trabajo
- Comités legales Copasst (funciones) y comité de convivencia laboral (funciones)
- Políticas de Sst
- Plan de emergencias
- Reglamento interno de trabajo
- Formas de reciclaje
- Programas de Emergía - Conalcréditos responsable
- Educación ambiental
- Manejo de sustancias químicas
- Plan de emergencias en caso de algún tema ambiental
- Política ambiental y de responsabilidad corporativa
- Inducción de Bienestar laboral
- Convenios y alianzas de Emergía - Conalcréditos
- Cajas de compensación
- Actividades de bienestar
- Dotación de personal

5. **ENVIOS SMS**

El día 3 de mayo se solicita el servicio de envío SMS los cuales se deben enviar de la siguiente manera:

2 envío el viernes 3 de mayo
1 envío el sábado 4 de mayo
1 envío el lunes 6 de mayo

El mensaje enviado fue:

Sr(a) proponente Participe el 6 mayo, 2 pm, en la orientación virtual sobre Certificado Ambiental en AnnA Minería. Conéctese aquí: https://bit.ly/3yadUt2

El día 16 de mayo se solicita el servicio de envío SMS los cuales se deben enviar de la siguiente manera:

Mensaje 1: hoy y mañana (2 barridos en mañana y tarde)
Mensaje 2: lunes y martes (2 barridos en mañana y tarde)
Mensaje 3: miércoles y jueves (2 barridos en mañana y tarde)

Los mensajes enviados fueron:

16 y 17 de mayo

Confirmamos su inscripción al ENCUENTRO NACIONAL DE AUTORIDADES MINERAS AMBIENTALES el viernes 24 de mayo, Hotel Boutique City Center, carrera 39 # 25-26 Bogotá

20 y 21 de mayo

Lo esperamos el próximo viernes 24 de mayo, en el ENCUENTRO NACIONAL DE AUTORIDADES MINERAS AMBIENTALES Hotel Boutique City Center, carrera 39 # 25-26 Bogotá

22 y 23 de mayo

Contamos con su asistencia el 24 de mayo, en el ENCUENTRO NACIONAL DE AUTORIDADES MINERAS AMBIENTALES. Hotel Boutique City Center, carrera 39 # 25-26 Bogotá.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el 17 de junio de 2024.



COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S