INFORME DE ACTIVIDADES No. 3 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 26/10/2024 al 25/11/2024	
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 del 26 de octubre al 25 de noviembre del 2024

Bogotá, D.C., 28 de noviembre de 2024

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.**

Tabla de contenido
Inducción

1. **Proceso de implementación-otro si**
2. **Inducción corporativa**
3. **Inducción política sst y ambiental**
4. **Ingreso de un Agente Front Office con herramienta Agente técnico**
5. **horas de desarrollo para CRM**
6. **Horas de desarrollo para Tableros de control**
7. **Envío sms**
   - **7.1 Envío sms doble vía**
8. **Envío de correos**
9. **WhatsApp**
10. **Mensaje de voz**
11. **Minutos Outbound a fijo**
12. **Minutos Outbound a celular**

1. **PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.**

Desde el área de talento humano se dio paso al proceso de captación del recurso humano requerido, siguiendo los parámetros establecidos se realizaron las respectivas entrevistas, validaciones y exámenes de rigor en donde se realizó la contratación desde el día 6 de noviembre de 2024 al agente Esteban David Gaitán Castro identificado con cedula 1020841307 con perfil de técnico.

2. **INDUCCIÓN CORPORATIVA.**

Una vez contratado el personal para la campaña empezamos las capacitaciones e inducciones para promoverla 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

3. **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

4. INGRESO DE UN AGENTE FRONT OFFICE CON HERRAMIENTA AGENTE TÉCNICO

Es la contratación del último agente Esteban David Gaitán Castro identificado con cédula 1020841307 el cual ingresó a la ANM desde el 6 de noviembre en donde solo se facturan los 25 días laborados del asesor. (se adjunta copia del contrato).

5. HORAS DE DESARROLLO PARA CRM

Se realiza el desarrollo del CRM el cual está en constante actualización buscando efectividad en cada una de las plantillas teniendo en cuenta el volumen de data que se usa o se carga diariamente, con esto el CRM cumple su función que es ayudar a la agencia de minería a entender mejor las diferentes necesidades y preferencias de sus usuarios, contando así con el análisis y generación de informes sobre la actividad de los clientes y satisfacción de los mismos, dando respuesta rápida a las necesidades con el fin de gestionar el proceso de manera más eficiente.

6. HORAS DE DESARROLLO PARA TABLERO DE CONTROL

Los tableros de control se realizan en la ejecución de la estrategia en ANM, son tableros de avance en la implementación de los puntos local, busca acercar la autoridad minera a los territorios, sus autoridades o ciudadanos para consolidar el relacionamiento y articulación entre los diferentes grupos de interés, mejorando los canales de atención, comunicación y participación; son herramientas clave para recopilar, analizar y presentar información de manera visual y sencilla, permitiendo un seguimiento eficiente de las operaciones y decisiones; facilitan el monitoreo de indicadores esenciales, optimizan procesos; promueven la transparencia y justifican tanto la calidad del servicio como los costos asociados, asegurando que todas las partes interesadas cuenten con datos claros para evaluar y mejorar continuamente las diferentes actividades.

7. ENVIOS SMS

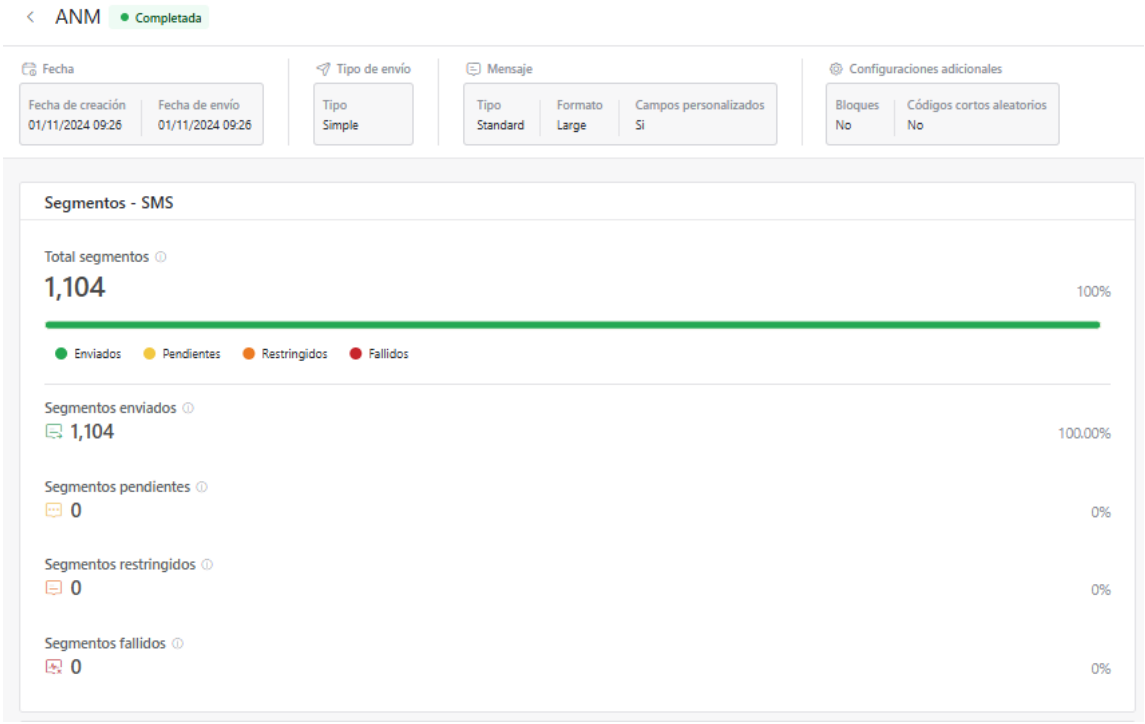
En el periodo del 26 de octubre al 25 de diciembre se realizó el envío de 40880 mensajes de texto.

MES	CANTIDAD
OCTUBRE	1731
NOVIEMBRE	39149
TOTAL	**40880**

A continuación, se visualiza detalladamente los envíos.

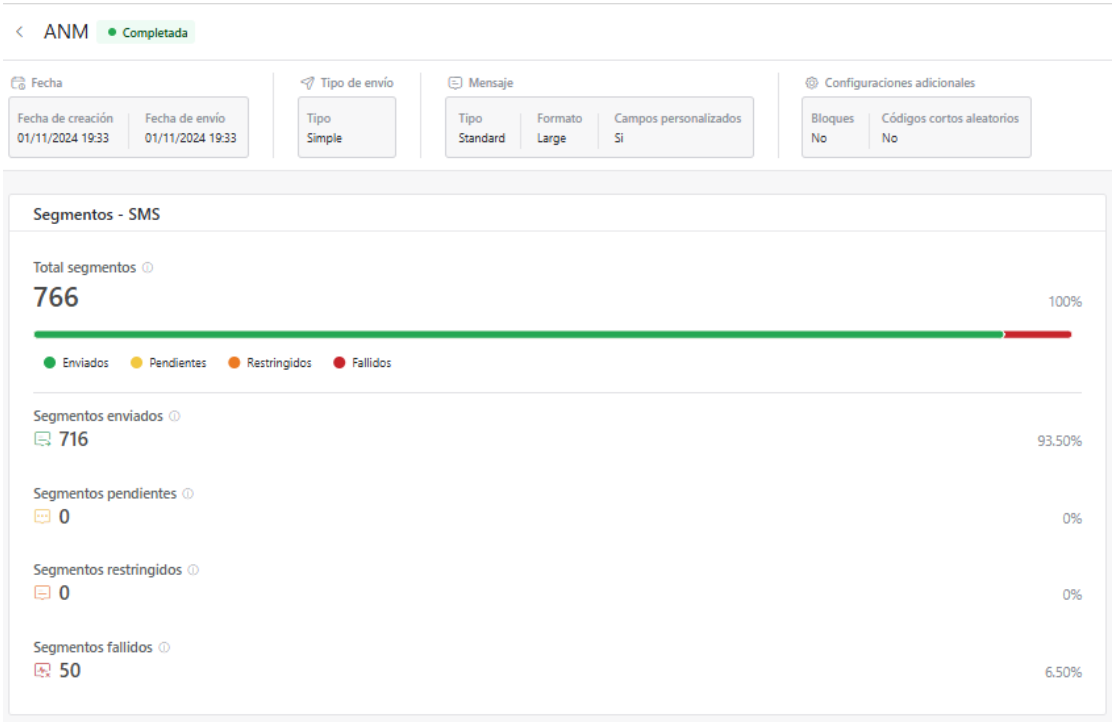
01/11/2024 a las 09:26

La ANM lo invita a participar el dia 5 de noviembre a la Audiencia Publica Minera en Muzo la cual se realizara en el polideportivo Municipal de muzo apartir de las 8:30a.m. y el 6 de noviembre, se realizara la socializacion de los avances de los compromisos pactados el pasado 2 de abril de 2024, en el marco de la articulacion institucional y accion integral para la zona minera del Occidente de Boyaca el cual se realizara en el Coliseo Santa Barbara apartir de las 8:00 am.



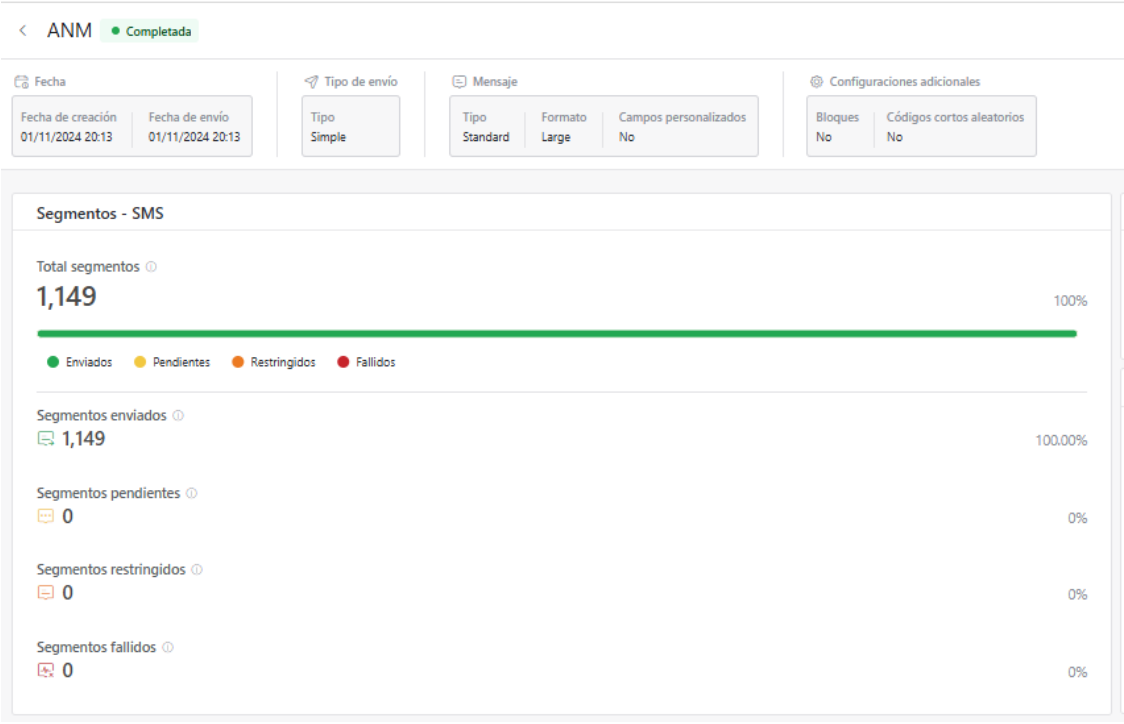
01/11/2024 a las 19:33

Gracias por confirmar su asistencia a la Cumbre de Mineria e Industria Ubate Cundinamarca 2024, los esperamos los dias 7 y 8 de noviembre en el auditorio de la Universidad de Cundinamarca. A continuacion le compartimos la agenda oficial del evento: https://n9.cl/anm



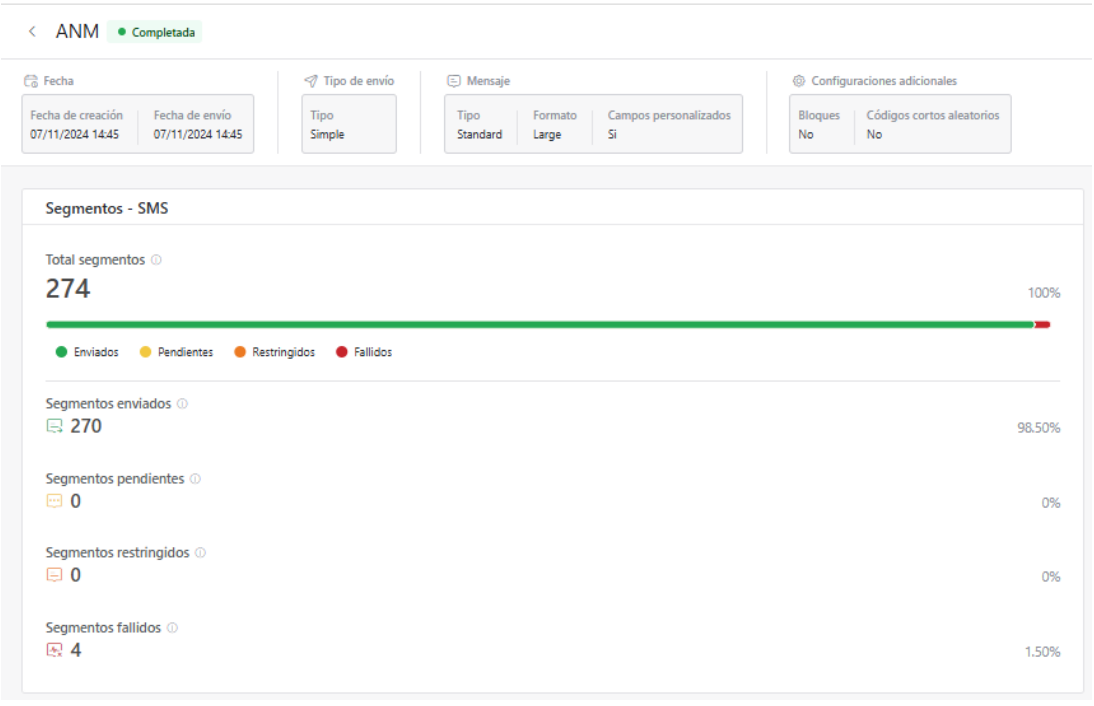
01/11/2024 a las 20:13

Gracias por confirmar su asistencia a la Cumbre de Mineria e Industria Ubate Cundinamarca 2024, los esperamos los dias 7 y 8 de noviembre en el auditorio de la Universidad de Cundinamarca. A continuacion le compartimos la agenda oficial del evento: https://www.anm.gov.co/sites/default/files/2024-11-01-PROGRAMA-CUMBRE-MINERA-INDUSTRIA-UBATE-CUNDINAMARCA-2024.pdf



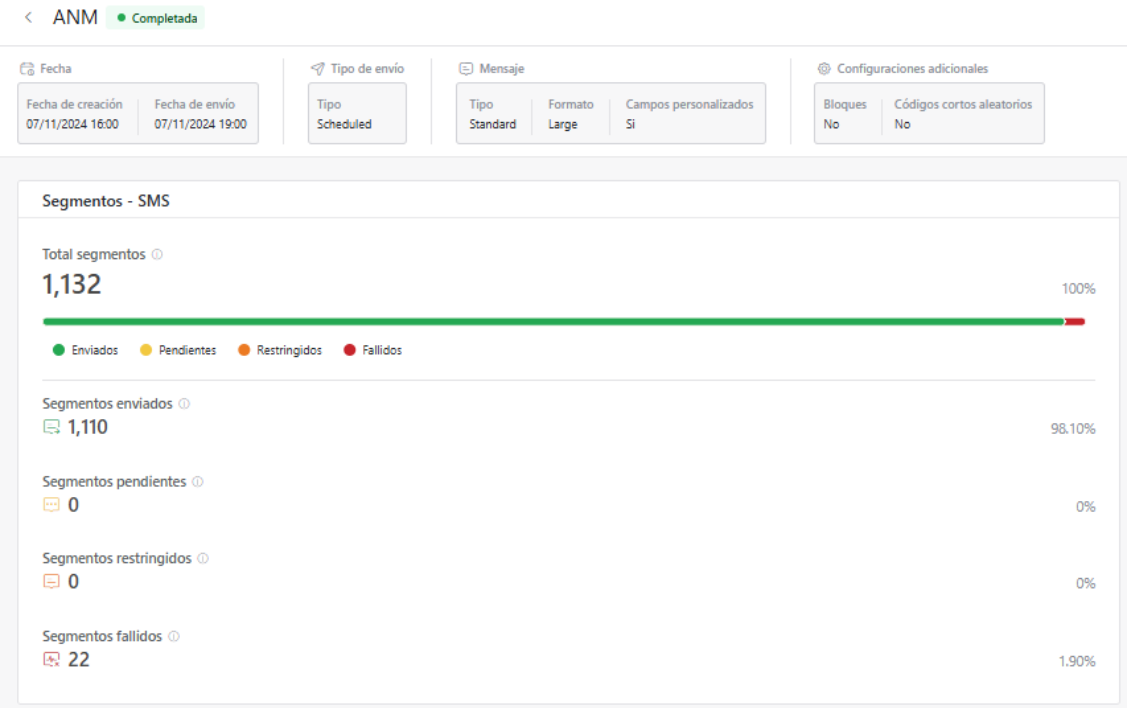
07/11/2024 a las 14:45

A partir de este momento retomamos la agenda de la Cumbre Mineria e Industria 2024, los esperamos en el auditorio de la universidad de Cundinamarca en Ubate



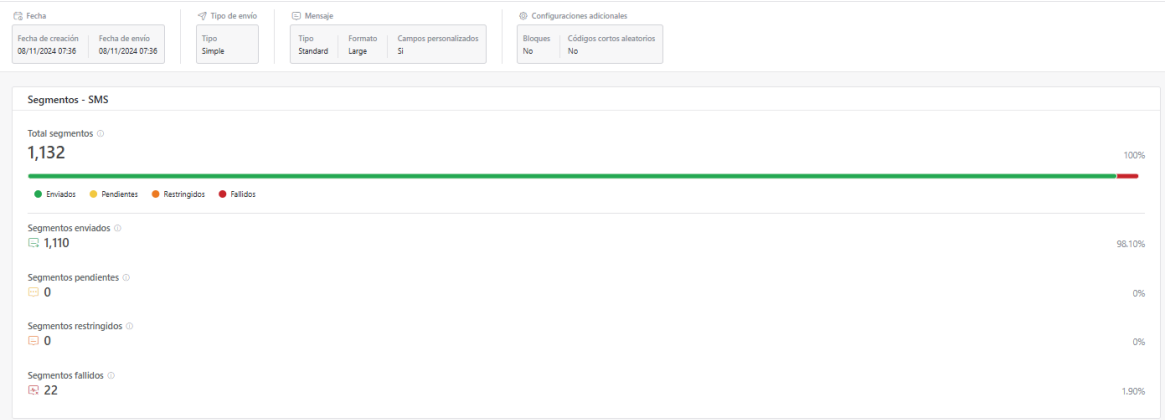
07/11/2024 a las 16:00

Los esperamos manana, viernes 8 de noviembre a partir de las 8:30, en la Cumbre de Mineria e Industria Ubate Cundinamarca 2024. En el auditorio de la Universidad de Cundinamarca en Ubate. ¡Contamos con su asistencia!



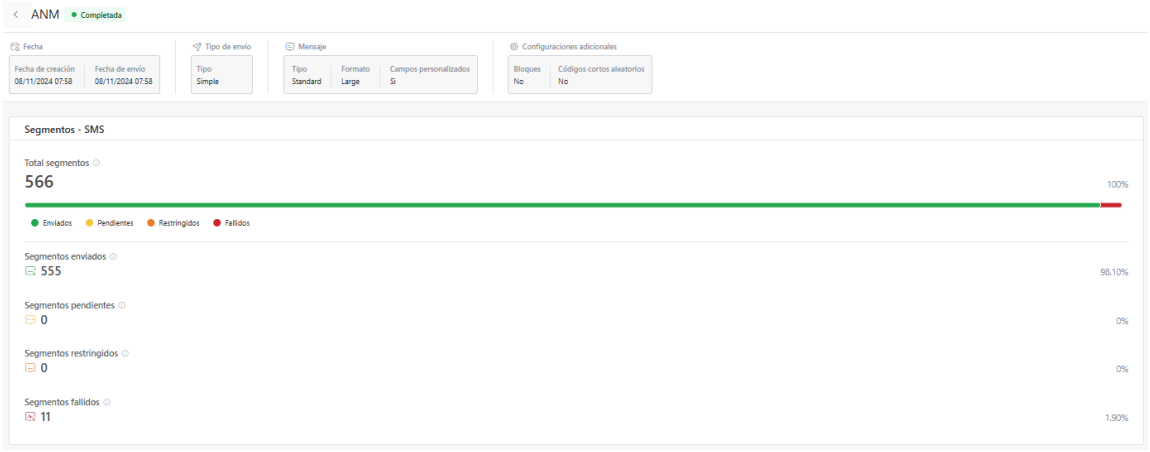
08/11/2024 a las 07:36

En el marco de la Cumbre Mineria e Industria Cundinamarca 2024, tendremos las competencias en habilidades y destrezas mineras municipales, los esperamos en el parque publico unidad basica de Ubate desde las 7 am.



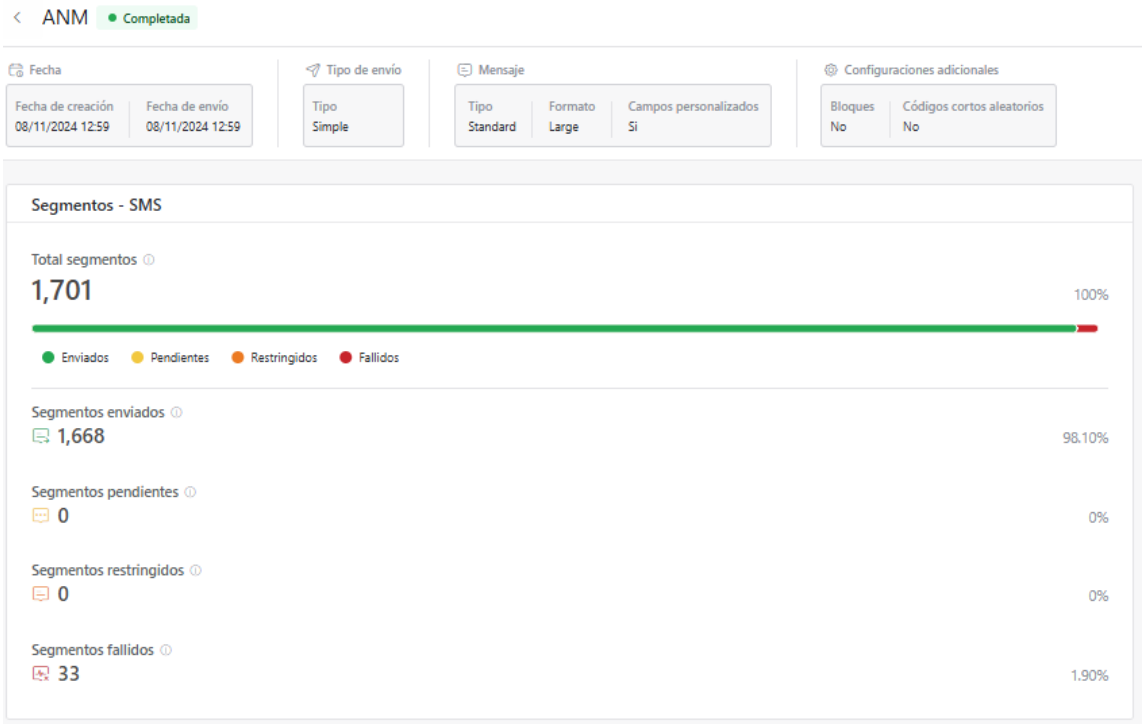
08/11/2024 a las 07:58

A partir de las 8 am iniciamos el dia 2 de la Cumbre Mineria e Industria 2024, los esperamos en el auditorio de la universidad de Cundinamarca en Ubate.



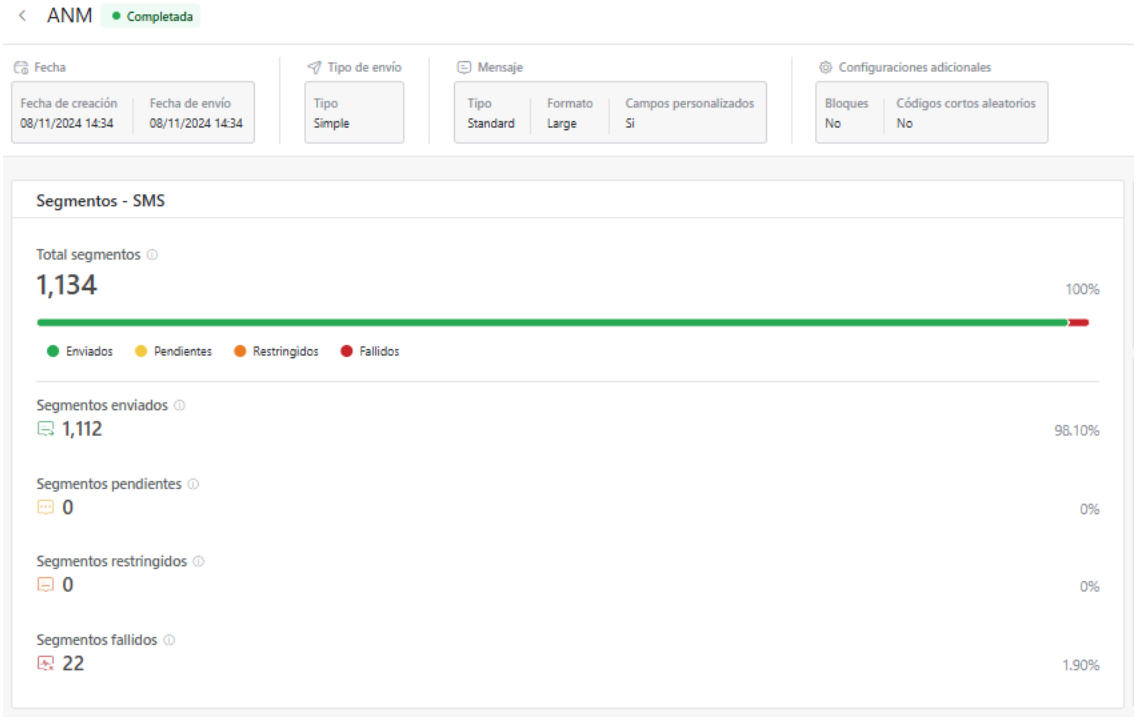
08/11/2024 a las 12:59

A partir de este momento, retomamos la agenda de la Cumbre Mineria e Industria 2024 con la participacion del experto Dr. Carlos Vallejo, Presidente de la Sociedad Peruana de Geoingenieria (SPEG). Los esperamos en el auditorio de la Universidad de Cundinamarca en Ubate para su charla sobre las causas de los desprendimientos de rocas y medidas de control en minas subterraneas.



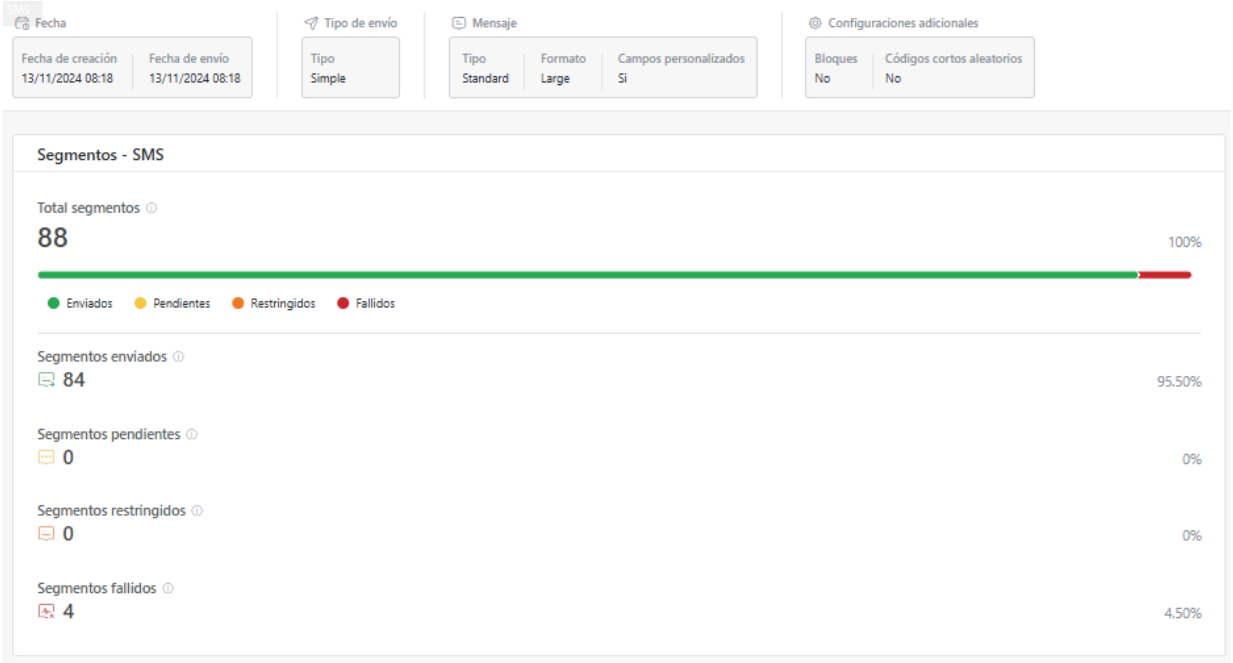
08/11/2024 a las 14:34

La Gobernacion de Cundinamarca, el MME y la ANM agradecen su participacion en la Cumbre Mineria e Industria 2024. Su presencia y compromiso han sido fundamentales para avanzar hacia un sector minero e industrial sostenible. ¡Nos vemos en nuestra proxima cumbre 2025!



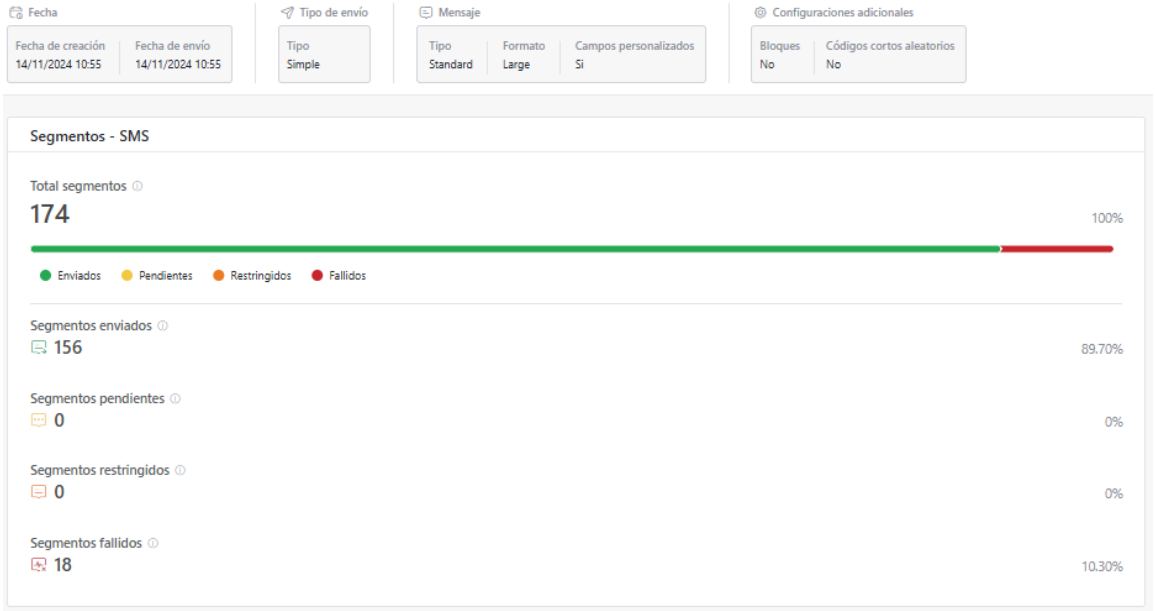
13/11/2024 a las 08:18

La ANM le invita a la Audiencia Publica Minera el 13 de noviembre de 2024, Auditorio Municipal Policarpa Salavarrieta, 8:00 a.m. Informes en www.anm.gov.co



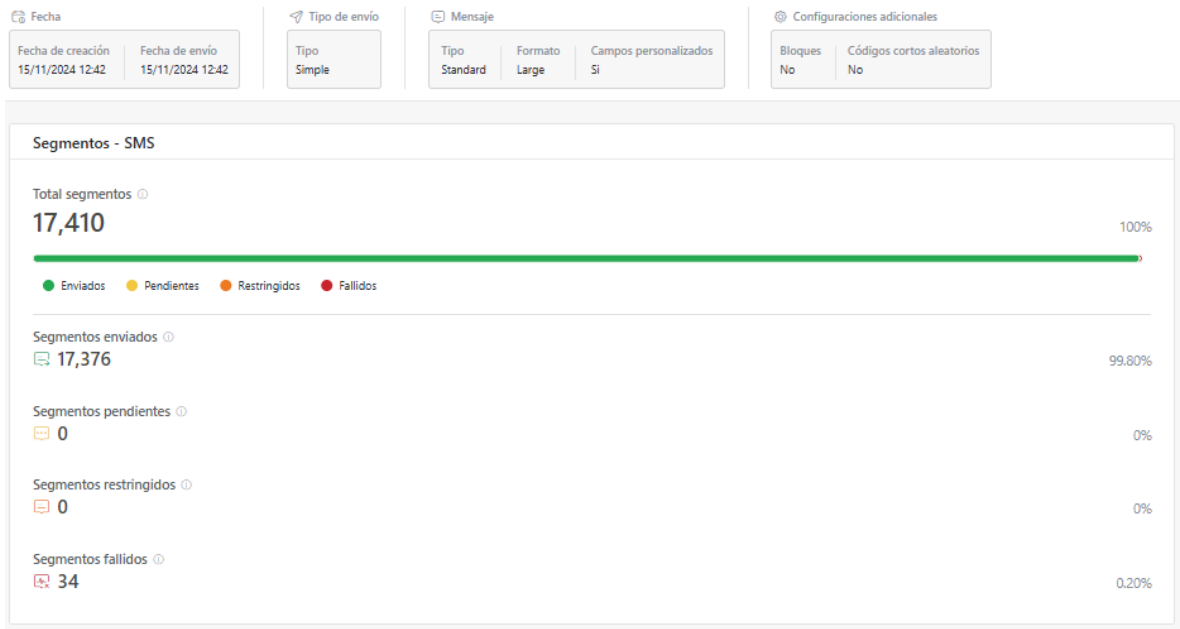
14/11/2024 a las 10:55

La ANM te informa Jornada Buenas Practicas Mineras 27/11/2024 Rio Quito - Choco. La Casa de la Cultura, Barrio San Jose Carrera 6ta. Horario 8:00 am a 3:30 pm. Inscribete https://forms.office.com/r/PZ44dAvqsY?origin=lprLink



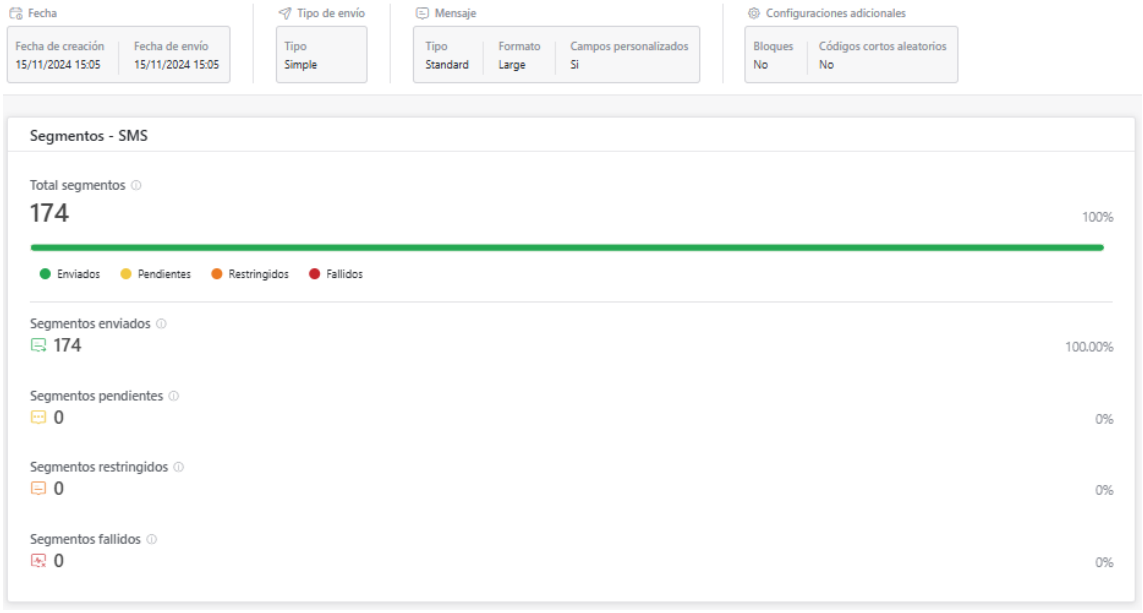
15/11/2024 a las 12:42

En la ANM queremos escuchar a todos los ciudadanos, trabajadores y aliados del sector. Tu opinion es clave para construir una Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas mas cercana y transparente. ¡Participa ahora en nuestra encuesta y programate para el mes de diciembre! https://bit.ly/4g7lQfF



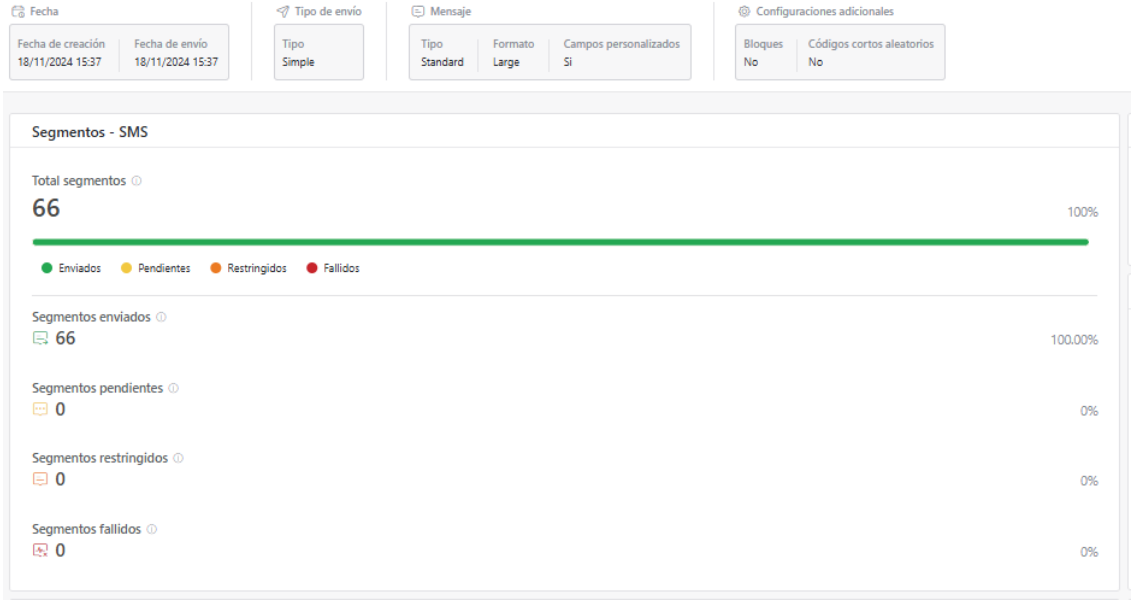
15/11/2024 a las 15:05

La ANM te informa Jornada Buenas Practicas Mineras 27/11/2024 Rio Quito - Choco. La Casa de la Cultura, Barrio San Jose Carrera 6ta. Horario 8:00 am a 3:30 pm. Inscribete https://forms.office.com/r/PZ44dAvqsY?origin=lprLink



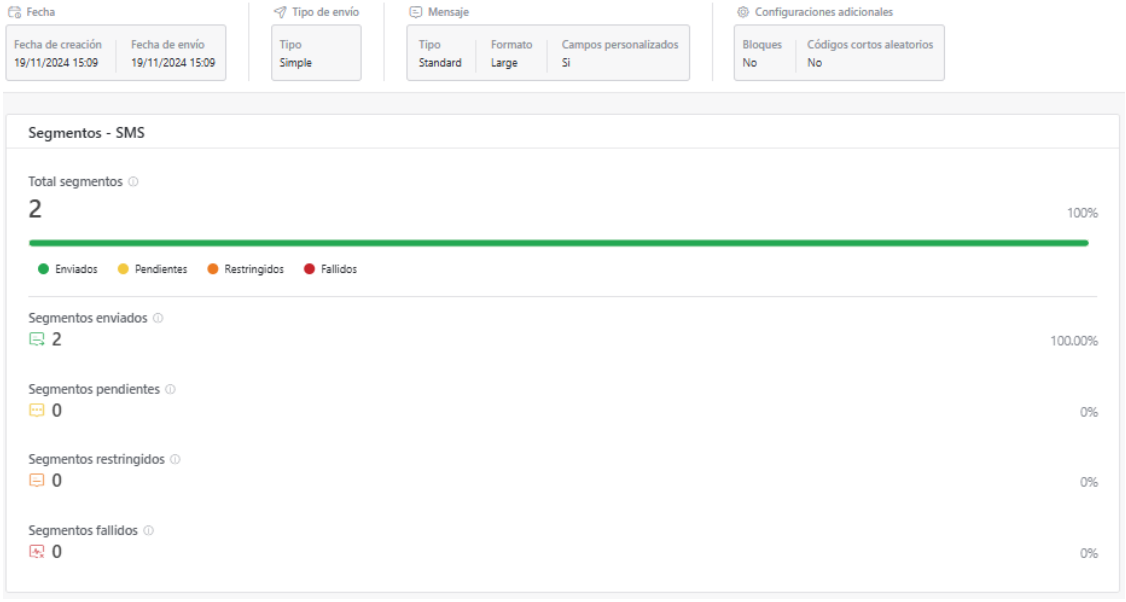
18/11/2024 a las 15:37

La ANM invita a la Audiencia Publica Minera el 26 de noviembre de 2024, Coliseo Principal corregimiento de La Pedregosa, 8:00 a.m. Informes en www.anm.gov.co



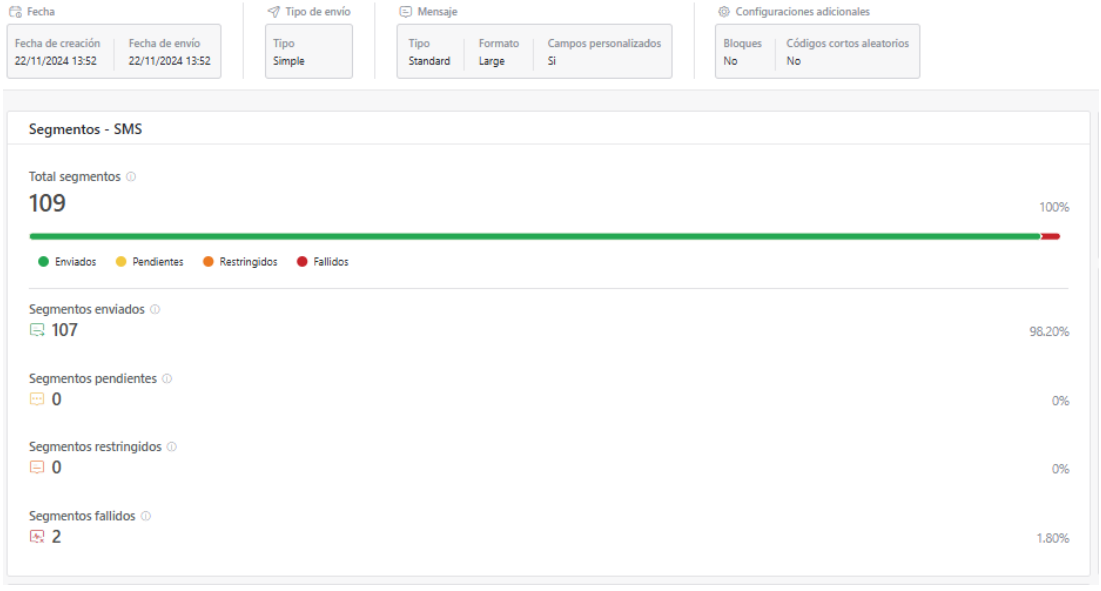
19/11/2024 a las 15:09

Mensaje de prueba



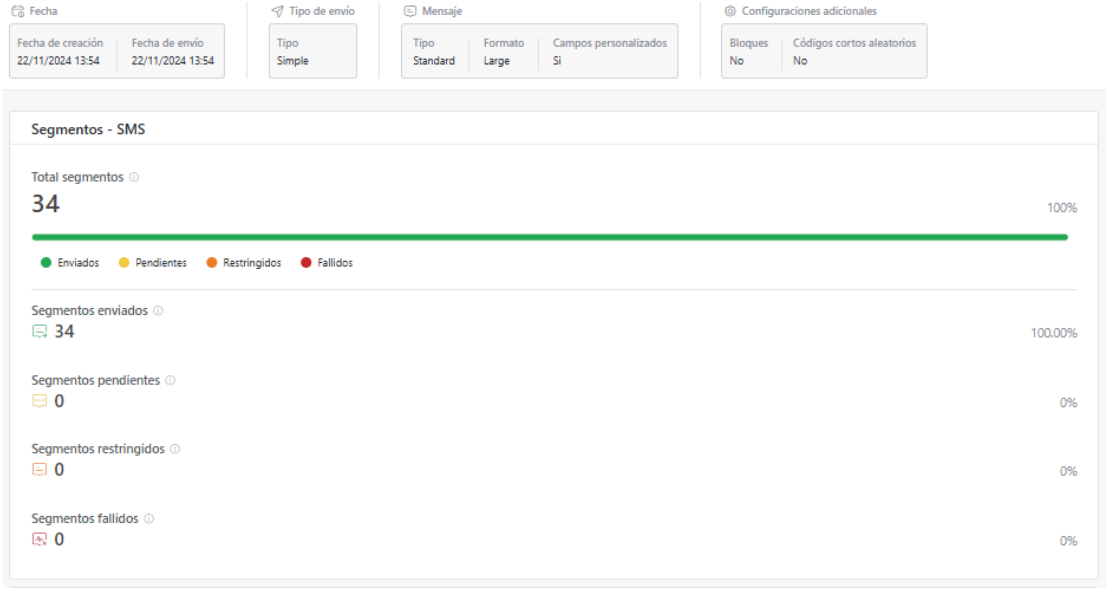
22/11/2024 a las 13:52

La ANM invita a la Audiencia Publica Minera el 28 de noviembre de 2024, auditorio Rosita Hoyos, calle 40 # 33 - 64, a las 8:00 a.m. Informes en www.anm.gov.co



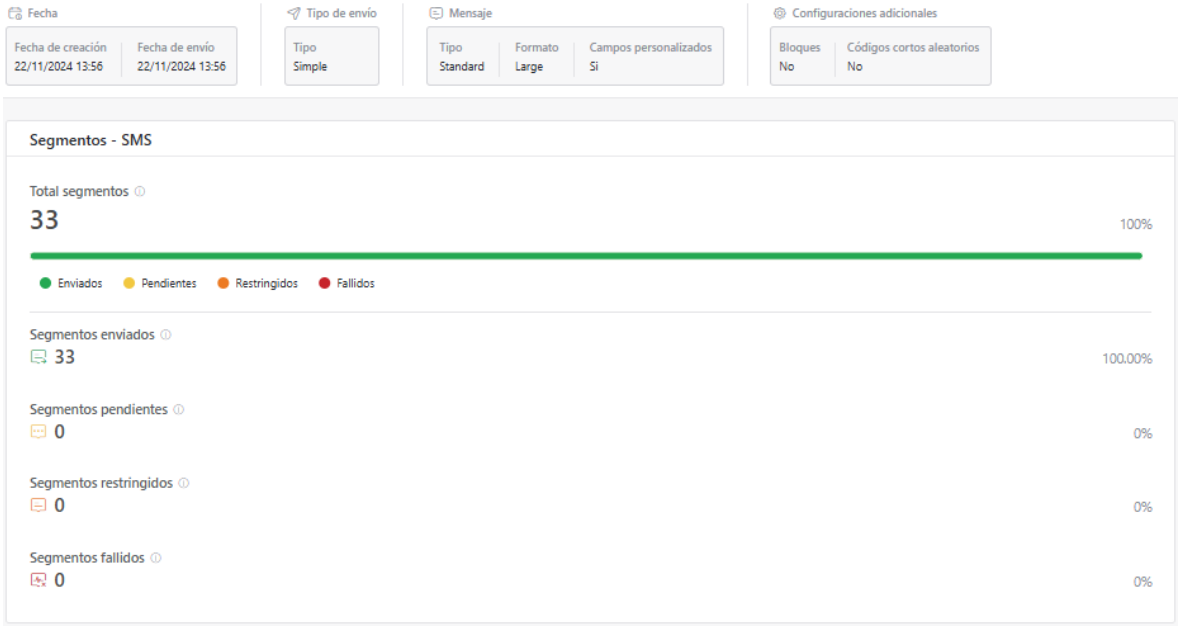
22/11/2024 a las 13:54

La ANM invita a la Audiencia Publica Minera el 28 de noviembre de 2024. Cra. 2 # 11A - 04, Institucion Educativa San Jose, 8:00 a.m. Informes en www.anm.gov.co



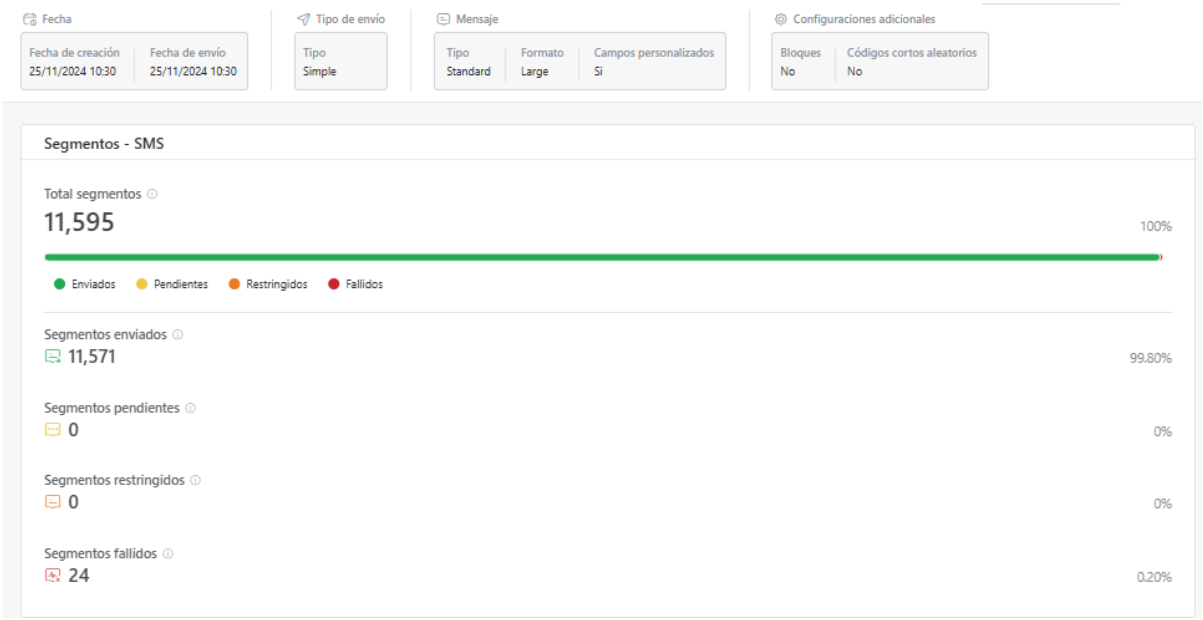
22/11/2024 a las 13:56

La ANM invita a la Audiencia Publica Minera el 29 de noviembre de 2024, Polideportivo vereda Patio Bonito, sector el barrio, 8:00 a.m. Informes www.anm.gov.co



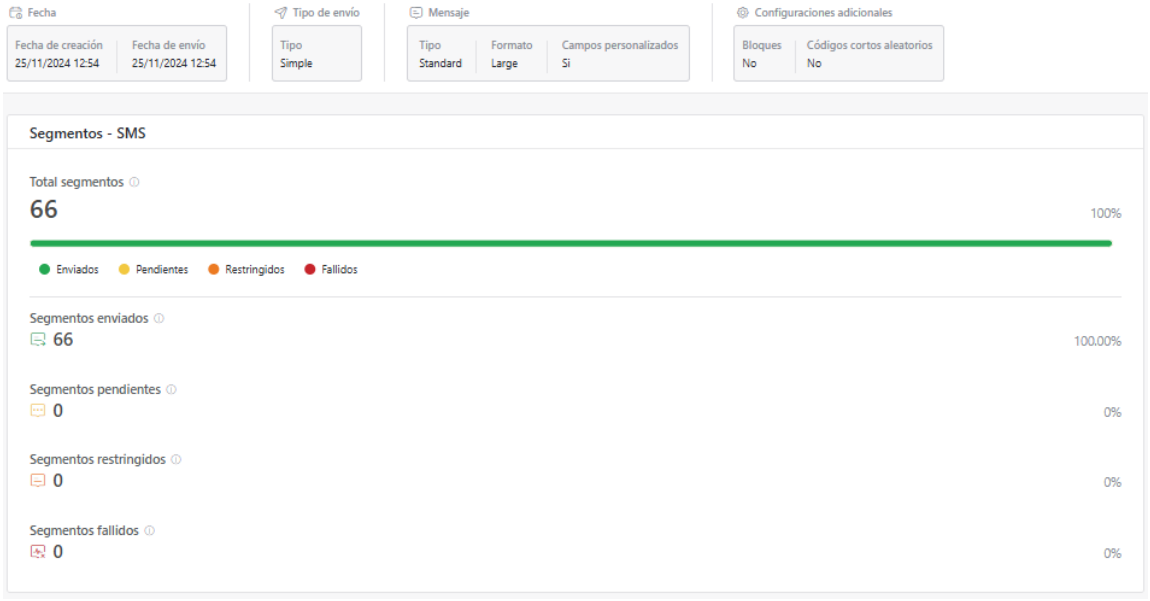
25/11/2024 a las 10:30

Te invitamos a hacer parte de la jornada "Construyamos Mineria para la Vida", un espacio de construccion participativa y Rendicion de Cuentas 2024 de la Agencia Nacional de Mineria, el proximo 5 de diciembre, desde las 7 am, en la ciudad de Bogota. Inscribete y pronto te informaremos el lugar: https://bit.ly/4972vsr



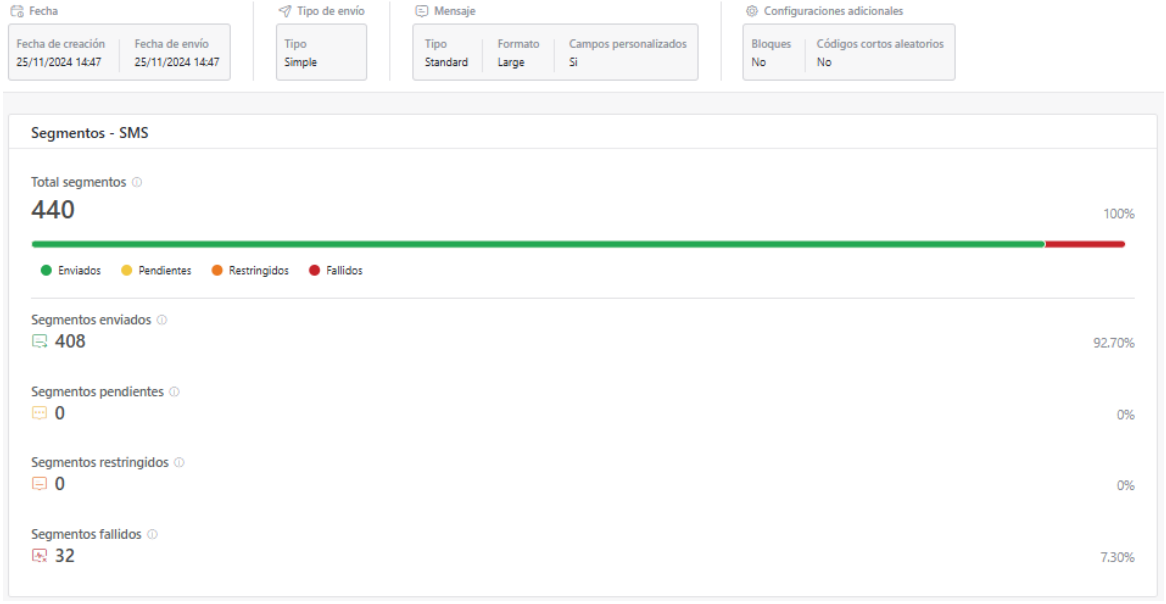
25/11/2024 a las 12:54

La ANM invita a la Audiencia Publica Minera el 26 de noviembre de 2024, Coliseo Principal corregimiento de La Pedregosa, 8:00 a.m. Informes en www.anm.gov.co



25/11/2024 a las 14:47

La ANM lo invita a la Jornada de formalizacion y asociatividad minera en el choco, la cual se llevara a cabo los dias 26 y 27 de noviembre en la escuela superior de administracion publica sede quibdo y el 28 de noviembre en Casa de Cultura Cra. 5 #10-59 Istmina.

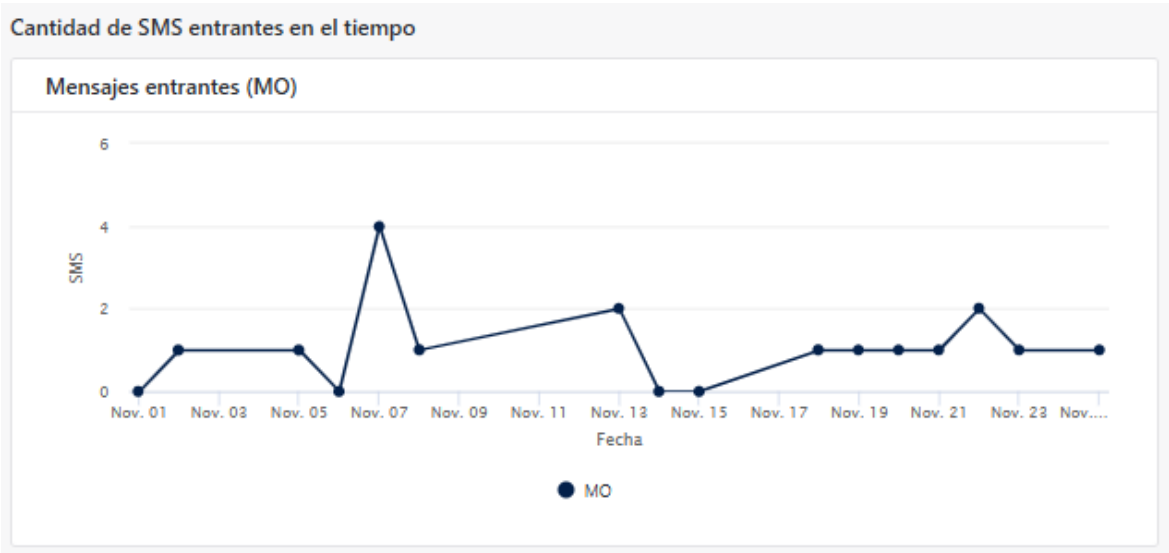


4.1 ENVIOS DE SMS DOBLE VIA

Del 26 de octubre al 25 de noviembre ingresaron 6 mensajes doble vía.

MES	CANTIDAD
02/11/2024	1
05/11/2024	1
07/11/2024	4
TOTAL	**6**

A continuación, se detalla fechas y cantidad de mensajes recibidos.



8. ENVIOS DE CORREOS

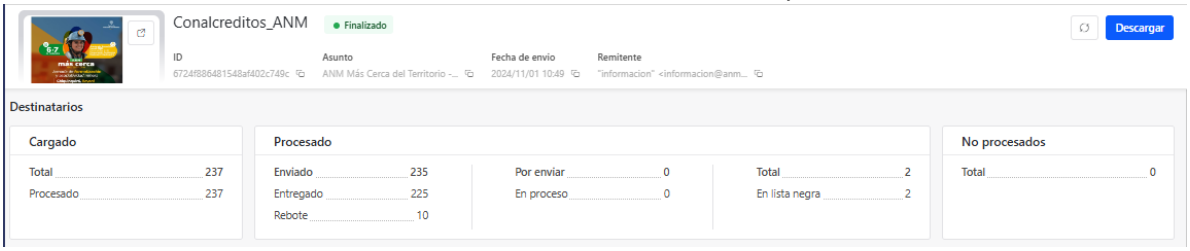
Se enviaron 41069 correos electrónico.

MES	CANTIDAD
OCTUBRE	4810
NOVIEMBRE	36259
TOTAL	**41069**

A continuación, se visualiza detalladamente los envíos.

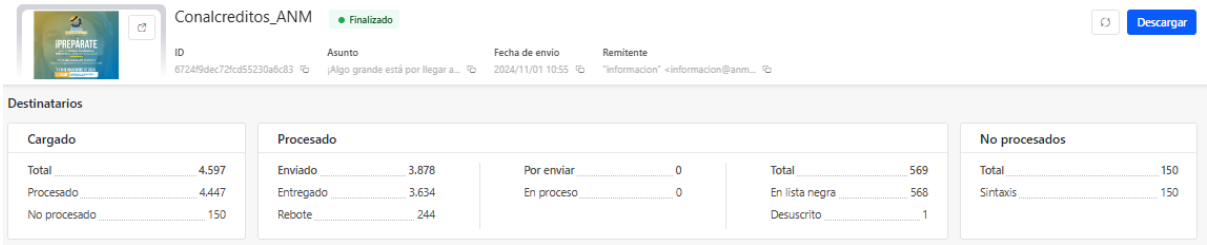
01/11/2024 a las 10:49

Asunto: ANM Más Cerca del Territorio - Jornada de Asociatividad y Formalización Minera



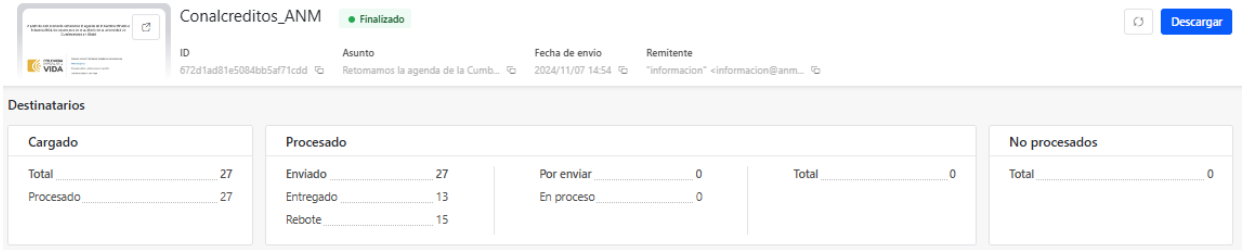
01/11/2024 a las 10:55

Asunto: ¡Algo grande está por llegar al Sector minero energético de Cundinamarca! ¡Se parte de este momento!



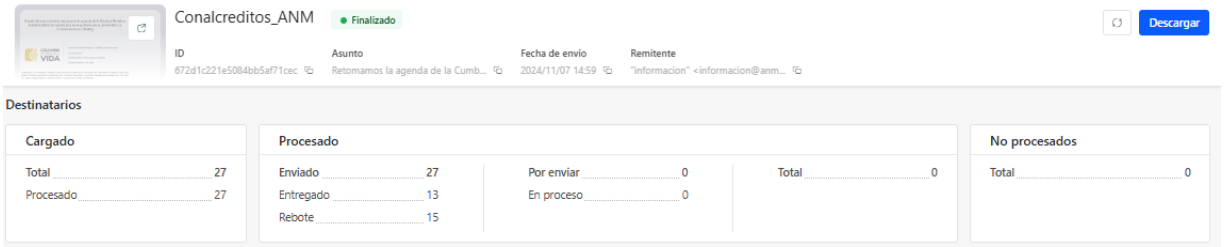
07/11/2024 a las 14:54

Asunto: Retomamos la agenda de la Cumbre Minería e Industria 2024



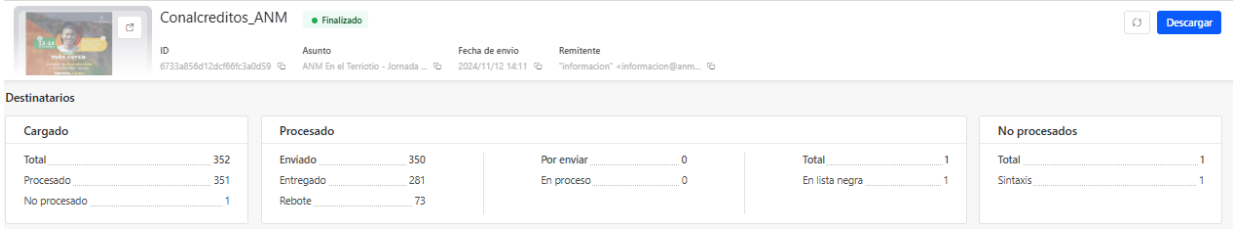
07/11/2024 a las 14:59

Asunto: Retomamos la agenda de la Cumbre Minería e Industria 2024



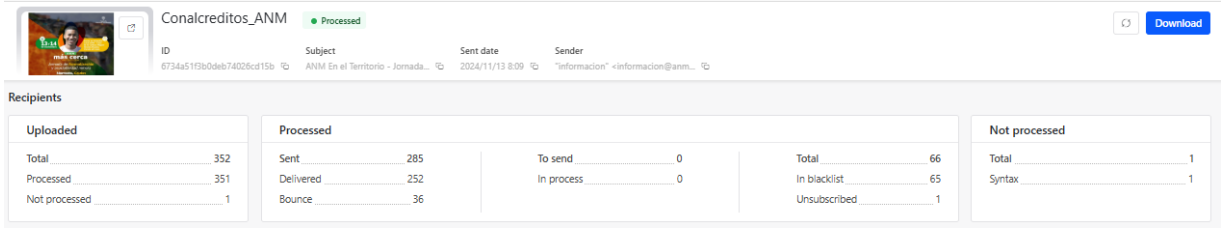
12/11/2024 a las 14:11

Asunto: ANM En el Terriotio - Jornada de Formalización y Asociatividad - PAL MARMATO



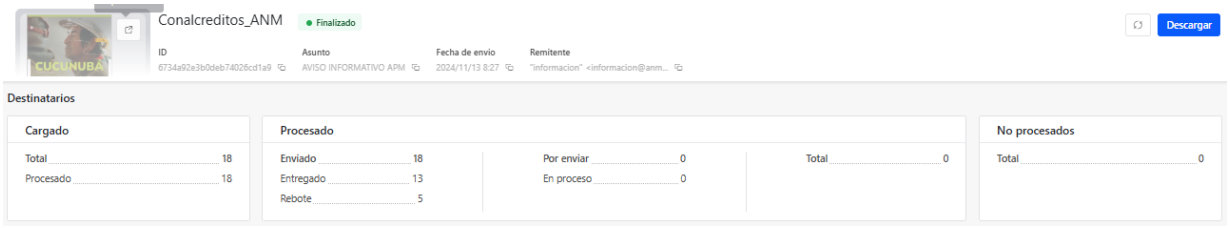
13/11/2024 a las 08:09

Asunto: ANM En el Territorio - Jornada de Formalización y Asociatividad - PAL MARMATO



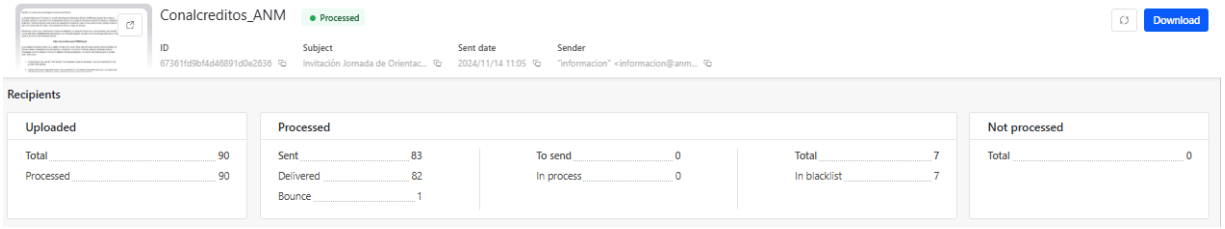
13/11/2024 a las 08:27

Asunto: AVISO INFORMATIVO APM



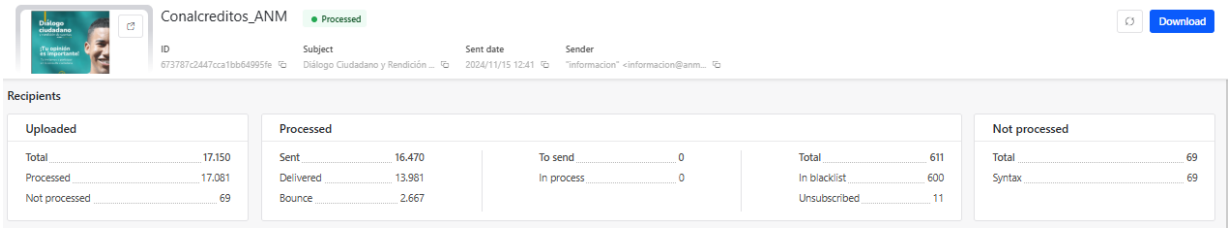
14/11/2024 a las 11:05

Asunto: Invitación Jornada de Orientación sobre Formalización y Adopción de Buenas Prácticas Mineras Rio Quito - Choco



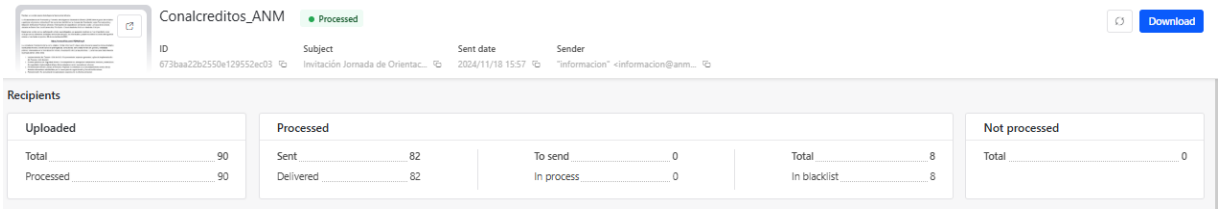
15/11/2024 a las 12:41

Asunto: Diálogo Ciudadano y Rendición de Cuentas



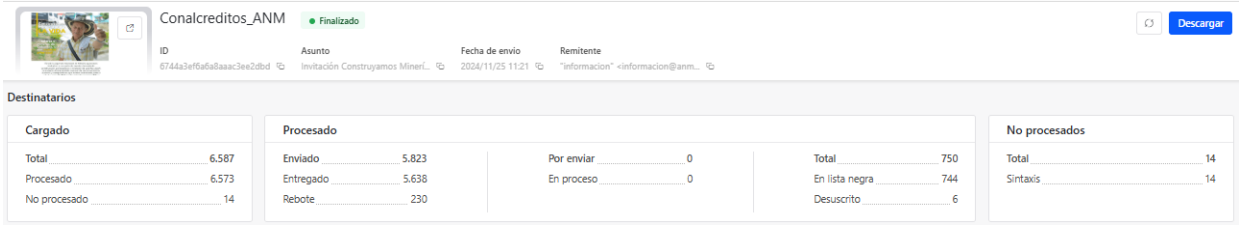
18/11/2024 a las 15:57

Asunto: Invitación Jornada de Orientación sobre Formalización y Adopción de Buenas Prácticas Mineras Rio Quito – Choco



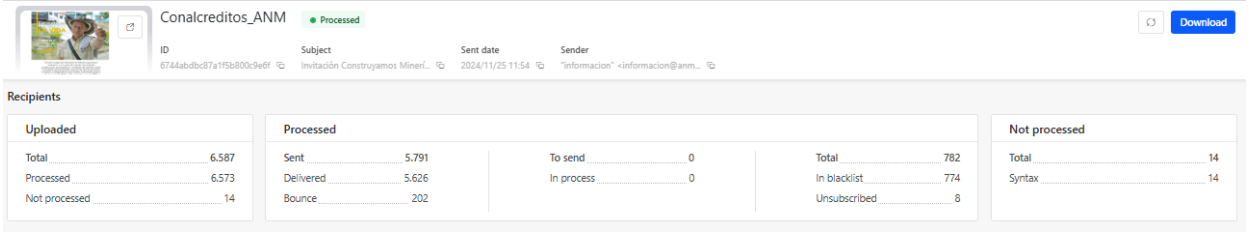
25/11/2024 a las 11:21

Asunto: Invitación Construyamos Minería para la Vida



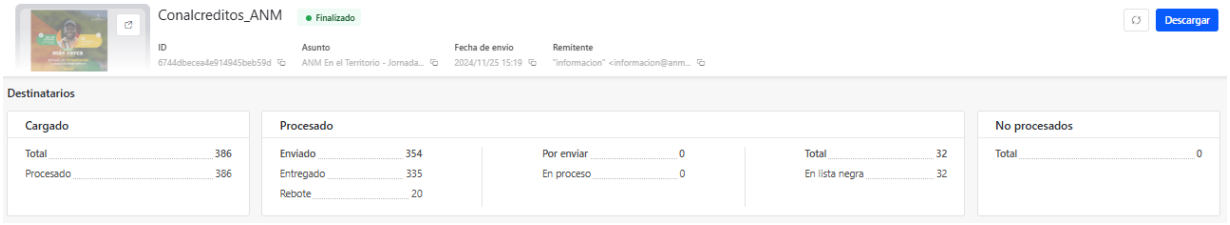
25/11/2024 a las 11:54

Asunto: Invitación Construyamos Minería para la Vida



25/11/2024 a las 15:19

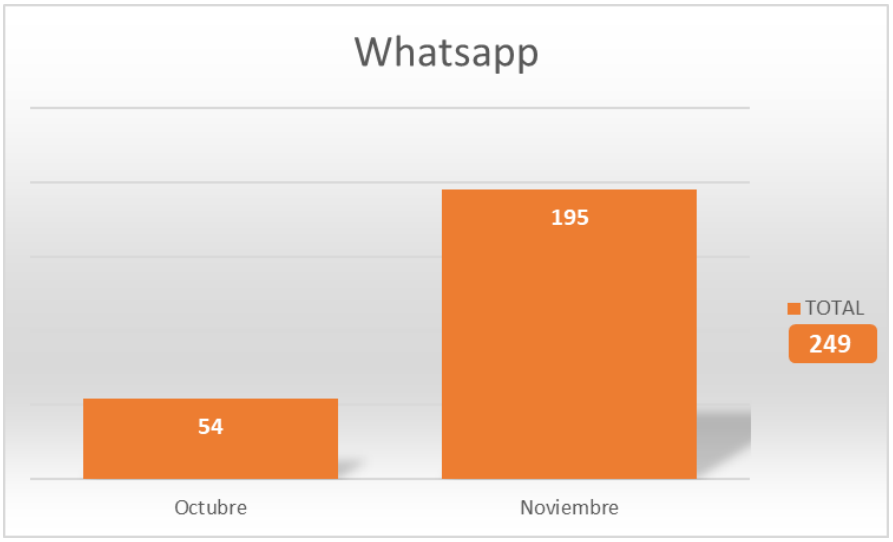
Asunto: ANM En el Territorio - Jornada de Formalización y Asociatividad – Chocó



Se evidencia un envío de 41069 mensajes entregados a la red.

9. WhatsApp

En el periodo del 26 de octubre al 25 de noviembre se recibieron 249 WhatsApp.



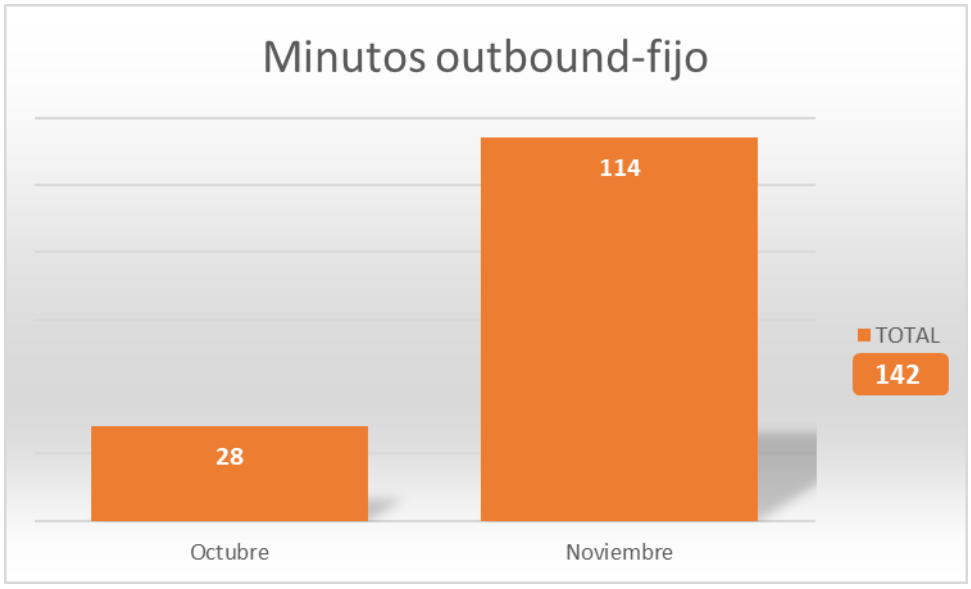
10. Mensaje de voz

Del 26 de octubre al 25 de noviembre se enviaron 67 mensaje de voz.

MES	CANTIDAD
Noviembre	67

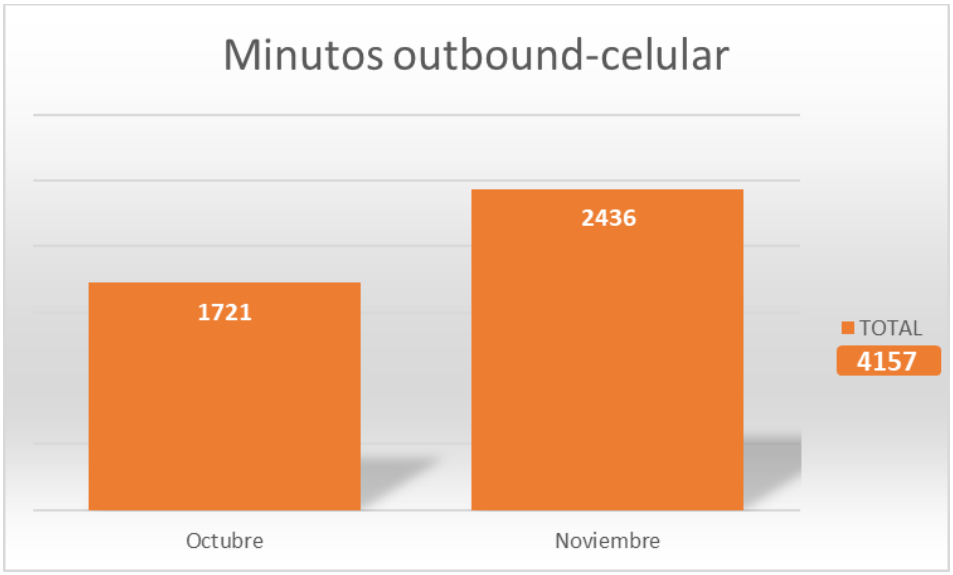
11. Minutos Outbound a fijo

Se consumieron 142 minutos del 26 de octubre al 25 de noviembre.



12. Minutos Outbound a celular

Se consumieron 4157 minutos del 26 de octubre al 25 de noviembre.



Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el 28 de noviembre de 2024.

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S