Fecha y Hora de la Reunión	21/07//2022 **Hora de Inicio:** 5:00 pm **Hora de Finalización:** 06:30 pm
Lugar de la Reunión	Oficina jefatura C4 – Teams: Personal Medellín

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Dar inicio a la ejecución del contrato SCJ-SIF-CD-424-2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Presentación equipos de trabajo.
2. Entrega del área comercial de TIPI (Tecnologías de la Información y Pago Integrado - a la Dirección de proyectos), a encargada de la ejecución.
3. Presentación PMO – TIPI.
4. Compromisos, conclusiones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza la presentación del equipo de trabajo por parte del C4 como cliente y usuario final y se realiza presentación del equipo de trabajo por parte de TIPI.

- Equipo C4

Directora: Ada Luz Sandoval
Gerente de proyecto: Sandra Martínez
Encargado Calidad: Sofia Moreno.
Abogada: Carmen Osorio
Encargado planeación: Oscar Ardila

- Equipo TIPI

Director de proyecto: Angélica López
Director comercial: Sebastián Morales
Ejecutivo de cuenta: Lina Pérez
Consultor: Antonio Hernández

2. La Ing. Lina Pérez, como ejecutiva de cuenta del contratista TIPI, explica el modelo de trabajo de la empresa en donde se tienen 3 direcciones:

- Dirección comercial: Ing. Sebastián Morales
- Dirección de soporte: Ing. Daniel Montaño, quien no aplica en la presente ejecución.
- Dirección de proyectos NENA: Angélica López, quien recibe la ejecución a partir de la fecha.

Escaneado con CamScanner

También explica que ella seguirá acompañando al cliente por si presentan alguna novedad o algún requerimiento adicional que deba ser costeado, sin embargo, la ejecución pasa en su totalidad al área de proyectos en conjunto con NENA.

3. La Ing. Angélica López realiza la presentación de la PMO, de la siguiente manera:
   - Datos del contrato: Objeto, plazo, valor.
   - Presentación del equipo de trabajo de TIPI.
   - Funciones y beneficios de la PMO.
   - Alcance del proyecto.
   - Plan de trabajo propuesto.
   - Actividades para la fase 1.
   - Forma de pago.
   - Compromisos y premisas por definir.

4. Se establecen los compromisos por parte del C4 de acuerdo con la dinámica de la ejecución de la PMO, entre estos:
   - Envío del plan de capacitación.
   - Temario para el curso de lideres.
   - Premisas para la programación del personal de certificación.
   - Para el curso de lideres el C4 buscara el espacio en el calendario, se propone
   - inicialmente 12 y 13 de agosto o 19 y 20 de agosto.

CONCLUSIONES

1. El proyecto inicia su fase de ejecución a cargo de la dirección de proyectos y el consultor líder Antonio Hernández.
2. Se debe programar muy bien las fechas y la logística de la capacitación dada los turnos que cubre el personal que la recibirá.
3. Armar campaña interna de comunicaciones para ayudar al despliegue y la culturización del personal del C4.
4. La capacitación debe ser fuera del C4.

Escaneado con CamScanner

COMPROMISOS			
COMPROMISO	**RESPONSABLE**	**FECHA DE ENTREGA**	**RESPONSABLE SEGUIMIENTO**
Enviar fechas de la capacitación	TIPI-NENA LATAM	27/07/2022	Sandra Martínez
Enviar plan de capacitación	TIPI-NENA LATAM	25/07/2022	Sandra Martínez
Realizar un memorando para recursos humanos para la programación del personal para capacitación.	Sandra Martínez	20/08/2022	
Realizar un memorando para aplicar la encuesta de clima laboral	Sandra Martínez	20/08/2022	
Definir fecha para aplicación de la encuesta de clima laboral	Sandra Martinez	20/08/2022	
Definir plantilla para la documentación.	TIPI-NENA LATAM-C4	20/08/2022	
Enviar temario curso de lideres	TIPI-NENA LATAM	27/07/2022	
Enviar el cronograma y la matriz de comunicaciones	TIPI-NENA LATAM	27/07/2022	

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	**Nombre**	**Dependencia/ Entidad**	**Teléfono**	**E-mail**	**Firma**
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595	Ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595	sandra.martinez@scj.gov.co	

Escaneado con CamScanner

3	Sofia Moreno	C4	3779595	sady.moreno@scj.gov.co	
4	Carmen Osorio	C4	3779595	carmen.osorio@scj.gov.co	
5	Oscar Ardila	C4	3779595	oscar.ardila@scj.gov.co	
6	Sebastián Morales	TIPI	312 2058374	Sebastian.morales@tipi.com.co	
7	Angélica López	TIPI-NENA	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com.co	
8	Lina Pérez	TIPI	318 8044945	lina.perez@tipi.com.co	
9	Antonio Hernández	NENA LATAM	302 8688221	ahernandez@nenalatam.org	

Escaneado con CamScanner

Fecha y Hora de la Reunión	15/11//2022 Hora de Inicio: 10:00 am Hora de Finalización: 1:00 pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Acta de reanudación a la ejecución del contrato N°SCJ-1491-2022 suscrito entre Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S y la Secretaria Distrital de Convivencia, Seguridad y Justicia para el desarrollo del objeto contractual: *"PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA".*

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Presentación NENA – Nuevos consultores.
2. Presentación nuevo plan de trabajo.
3. Reuniones líderes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. El personal de NENA realiza la presentación del nuevo personal que acompañará la certificación:
   Ing. Jairo Flores
   Ing. Josafat Hernández
   Ing. Elizabeth Álvarez

   Realizan una breve descripción de los perfiles indicando que tienen más de 15 años de experiencia en el medio de las emergencias y que han llevado a cabo diferentes certificaciones en diferentes centros, hicieron un breve recuento de las novedades que se han encontrado en los diferentes procesos de los diferentes centros, como resistencia del personal, cultura, entre otros.

2. TIPI y NENA muestran el nuevo plan de trabajo en el que se habían corregido las novedades informadas por la doctora en la reunión del 9 de noviembre, se explican las actividades que se tienen programadas para el presente día y se indica la importancia de la creación del comité de calidad.

   La Dra. realiza una descripción de su operación e indica la cantidad de novedades y de dificultades que se presentan las cuales le impiden destinar tiempo completo del personal, adicionalmente manifiesta que el mes de diciembre es demasiado caótico por lo tanto no se debe iniciar el curso virtual.

Finalmente se decide realizar algunos ajustes al plan de trabajo, como la fecha de la visita de referenciación dada la situación política en México y la inclusión de los 3 días adicionales de visita del ing. Jairo.

3. Se define que a las 2 pm se dará inicio a las actividades programadas con el equipo de líderes, donde NENA explicará la metodología, estructura documental y se definirá las entrevistas, responsables, hora y fecha.

CONCLUSIONES

Se debe avanzar con el cierre de la fase 2, C4 podrá ir entregando documentación si esta ya está disponible, si se requiere crear se requiere más tiempo y no puede ser de un día para otro.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Modificar el plan de trabajo	NENA - TIPI	Semana del 15 de noviembre	Sandra Martinez
2. Crear el comité de calidad	C4	15-Nov -2022	Sandra Martinez
3. Dar inicio a las reuniones con los lideres	NENA – TIPI – C4	15-Nov -2022	Sandra Martínez Jairo Flores Angélica López

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra. martínez @scj.gov.co	
3	Carmen Osorio Medina	C4	3779595 Ext	carmen.osorio@scj.gov .co @scj.gov.co	
4	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595 Ext	Yorman.suarez@s cj.gov.co	
5	Oscar Ardila Casafranco	C4	3779595 Ext	oscar.ardila@scj.gov.co	
6	Sady Sofia Moreno Munevar	C4	3779595 Ext	sady.moreno@scj.gov.co	
7	Fabio Albornoz Quintero	C4	3779595 Ext	Fabio.alborno@scj.gov.co	

8	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	SIGNply Signed
9	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	
10	Jairo Flores	TIPI – NENA LATAM	+52 1 477 835 5331	jairo.flores@911latinoamerica.org	
11	Josafat Hernández	NENA LATAM	+527223506470	Josafat.hernandez@ssedomex.gob.mx	
12	Elizabeth Álvarez	NENA LATAM	+527224586945	Elizabeth.alvarez@ssedomex.gob.mx	

Fecha y Hora de la Reunión	20/10/2022 Hora de Inicio: 07:00 Hora de Finalización: 08:00
Lugar de la Reunión	Conferencia virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Revisar por parte del personal de apoyo a la Supervisión del contrato N° SCJ -1491 – 2022 la solicitud de suspensión del contrato y el cronograma anexo, verificando que esta cuente con merito suficiente para justificar la suspensión y que no se afecte la ejecución del objeto contractual.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

a) Verificación de antecedentes presentados por parte del contratista para la Solicitud de suspensión del contrato N° SCJ -1491 – 2022 Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. TIPI.

b) Verificación de la reprogramación del cronograma propuesto por el contratista para el cumplimento de las actividades en el marco del contrato N° SCJ -1491 – 2022.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

a) La reunión llevada a cabo contó con la participación del personal de apoyo a la supervisión del contrato N° SCJ -1491 – 2022 y personal de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. TIPI en la cual se procede a revisar los antecedentes enviados para suspensión del contrato en mención, así:

1. El día viernes 14 de octubre del presente año se recibió desde el correo electrónico direccion.proyectos@tipi.com.co, solicitud de suspensión del contrato No. 1491-2022 acompañado de la propuesta de un nuevo cronograma para el desarrollo de las actividades y obligaciones contractuales.
2. El mismo viernes 14 de octubre se realizaron varias observaciones al cronograma propuesto y se citó a reunión para el 19 de octubre con el equipo de apoyo a la supervisión para evaluar la validez de la justificación por la cual el contratista solicita la suspensión del contrato N° SCJ -1491 – 2022.
3. Posteriormente, el 19 de octubre se realizó reunión con la participación del equipo de apoyo a la supervisión y del contratista TIPI donde se les informó que el tiempo o plazo que se proyectó en el cronograma enviado el 18 de octubre de 2022 debía ser el mismo al plazo que se solicita suspender, toda vez que se evidencia que en el cronograma en mención hay una programación de cinco semanas que no coincide con el plazo de la suspensión.
4. El 19 de octubre de 2022, TIPI vuelve a remitir a la supervisión, el cronograma que propone para llevar a cabo la suspensión del contrato, el cual se precederá a revisar en la presente reunión.

b) Una vez verificado los antecedentes se procede analizar la reprogramación del cronograma propuesto por el contratista para el cumplimento de las actividades en el marco del contrato N° SCJ -1491 – 2022, acordando los siguientes puntos, asi:

1. En desarrollo de la reunión se solicitó al contratista que el cronograma debe contener todas y cada una de las actividades que se ejecutarán para el cumplimiento del contrato, es decir, no deben quedar fechas en blanco como si no se realizaran actividades.
   Se explica que el plan de trabajo inicialmente aprobado tenia 2 semanas en blanco y que por ende se encontraban en el nuevo plan.
2. La suspensión del contrato se contará a partir de la suscripción del documento que formaliza con el documento suscrito por el representante legal de TIPI SAS y el señor Secretario SDSCJ.
3. Las capacitaciones no podrán realizarse en el mes de diciembre debido a que la operación del NUSE 123 es más crítica en ese mes por las fechas especiales, razón por la cual los operadores se requieren con dedicación exclusiva a la atención de las llamadas y trámite de incidentes.
4. Se recordó al contratista la obligación de ejecutar dentro del plazo de ejecución contenido en el contrato, so pena de incumplimiento de este. El contratista indica que se ha cumplido con la ejecución acorde con el plan de trabajo, dado que la fase II finaliza, de acuerdo con el plan de trabajo el 23 de octubre y se inicia el proceso de entregables.
5. Fue requerido el contratista para la entrega de los entregables de la FASE II, conforme a lo establecido en el numeral 1 y 2 de la cláusula octava del contrato. El contratista entregará los entregables una vez se reanude el contrato, de acuerdo con la dinámica de la ejecución sobre la cual al finalizar las actividades de la fase se procede con el análisis de la información recolectada y por ende el desarrollo de los entregables.
6. El contratista Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S - TIPI no puede depender, ni argumentar que la ejecución contractual se puede ver afectada por los asuntos internos de NENA México, pues debe actuar con autonomía conforme a la propuesta presentada por lo cual fue realizada la contratación directa al ser un proveedor exclusivo de un servicio con experiencia y trayectoria en el campo objeto del contrato. En respuesta a lo anterior TIPI manifiesta que la representación exclusiva que tiene de NENA no de la da autonomía sobre la definición de consultores y uso de protocolos, dado que estos son propiedad de NENA directamente, por lo tanto se requiere nombramiento para el consultor y entregables oficiales de documentación por parte de NENA.

CONCLUSIONES

1. El personal de apoyo a la supervisión del contrato N° SCJ -1491 – 2022 manifiesta que en caso que se acepte la suspensión del contrato por parte de la Supervisión, el contratista deberá iniciar los ciclos de capacitaciones a partir del 15/11/2022 al 30/11/2022.
2. En diciembre de 2022 no se realizarán capacitaciones, las cuales se deben realizar en la semana del 15 de noviembre y se retomarán nuevamente en el siguiente curso en 2023.

3. La FASE II del contrato termina el 23 de octubre de 2022 y TIPI hará entrega de los entregables en su totalidad una vez se reinicie el contrato. Esto último en caso de que se acepte la suspensión por parte de la supervisora, de lo contrario deberá cumplir con las fechas estipuladas en el contrato.
4. No se aprueba el cronograma propuesto y TIPI deberá ajustar las fechas de acuerdo con lo solicitado por el apoyo a la supervisión del contrato, Eliminar los recesos que se incluyen en el cronograma.
5. Se aclaró al contratista que el plazo del contrato que se amplía debe ser el mismo que se suspenda.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Ajustar el cronograma de acuerdo a las observaciones del apoyo a la supervisión	TIPI	20 OCTUBRE	SANDRA MARTÍNEZ

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre y Apellidos	Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	ANGELICA LÓPEZ	TIPI	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com.co	
2	ADRIANA GÓMEZ	TIPI	3002107887	adriana.gomez@ tipi.com.co	
3	SEBASTIAN MORALES	TIPI	3122058374		
4	SANDRA MARTÍNEZ	C4	3125856163	sandra.martinez@scj.gov.co	
5	YORMAN SUÁREZ	C4	3114620300	yorman.suarez@scj.gov.co	
6	CARMEN OSORIO	C4	3004284529	Carmen.osorio@scj.gov.co	

Fecha y Hora de la Reunión	7/09/2022	Hora de Inicio: 9:30 am	Hora de Finalización: 11:00 am
Lugar de la Reunión	C4 Presencial NENA Presencial TIPI Virtual Medellín		

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento a la ejecución del contrato 1491-2022 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO S.A.S.
OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Seguimiento a la ejecución del contrato
2. Inquietudes de algunos aspectos relacionados con la ejecución del proyecto

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. La Jefatura del Centro Comando, Control, Comunicación y Computo-C4 (Supervisora del contrato) manifestó su inconformidad respecto a la comunicación de los avances de los entregables y de las actividades de las etapas. Lo anterior, teniendo en cuenta que no se evidencia la participación activa en la primera fase del proyecto, así como tampoco en temas administrativos para el proceso de pago y la logistica que implica la realización de los cursos, esto ha conllevado a un retraso de una semana en la ejecución del plan, debido a que el Consultor Líder ha asumido estas tareas, lo cual puede significar un riesgo, pues el consultor dedica tiempo a actividades de logísticas, restando ejecución a los aspectos técnicos del contrato.

   De igual manera la Supervisora manifestó su inconformidad en cuanto a que TIPI no ha notificado formalmente la forma cómo se va a ejecutar la fase II de la ejecución del contrato, es decir no hay un plan de trabaja definido y acordado con la Supervisión, para así mismo hacer seguimiento.

   Por otra parte, desde la supervisión se solicita el acompañamiento de TIPI en la preparación de la logística para la realización de las capacitaciones, y se recuerda que el lugar donde se realizaran debe estar concertado con la Supervisión.

La organización de la logística y programación de las capacitaciones son importantes hacerlas con suficiente tiempo de antelación debido a que es necesario informar a Gestión Humana y a los operadores las fechas, lugar y horarios donde se realizaran las capacitaciones con el fin de no afectar la operación del NUSE 123.

Al respecto el Director Comercial de TIPI manifestó que se tendrá mayor presencia por parte de él tanto virtual como presencial, de igual manera la Directora del Proyecto manifestó que una vez al mes vendrá de manera presencial al C4 para revisión de los avances.

El Director Comercial también se comprometió a que una vez cuenten con el represéntate comercial de TIPI en Bogotá notificarán y presentarán la persona.

2. Los siguientes son los puntos que fueron solicitados y los acuerdos a los que se llegó:

- Establecer un comité de supervisión del contrato mensualmente con la Supervisora del contrato, junto con los apoyos de la supervisión y TIPI.

  Se definió hacer un comité mensual con la supervisora del contrato para revisar los avances que se tienen en el proyecto, la Directora de Proyectos de TIPI manifestó que para estas reuniones estará de manera presencial. Así mismo se realizarán semanalmente revisiones con la Directora del proyecto de TIPI y los apoyos a la Supervisión.

- Acordar con la Supervisora del contrato la logística (fechas, lugares, menús, souvenirs, controles etc.) de los diferentes eventos que se tengan en la ejecución del contrato, así mismo TIPI debe proporcionar una persona que apoye la logística en sitio de estos eventos.

  TIPI compartirá con la Supervisora del Contrato las diferentes opciones que se tengan de lugar, menús y otros detalles que se requieran para llegar a acuerdos. Así mismo colocará personas ya sea del lugar donde se alquile el salón o directas de TIPI para apoyar la logística en sitio.

- La Supervisora del contrato manifestó la necesidad de abrir un nuevo espacio para que las personas que por alguna novedad no puedan asistir en las fechas programadas de los cursos ya sea por vacaciones, calamidad entre otros, puedan recibir la información. Para estas excepciones, la Supervisión podrá solicitar el auditorio de Bomberos y dependerá de la respuesta positiva para usar ese espacio.

  TIPI por medio del Consultor de NENA manifestó su disponibilidad para el mes de octubre, para dictar este curso. Respecto a refrigerio y almuerzo para este grupo TIPI no se manifestó, pendiente este tema.

- La Supervisora del contrato solicitó revisar el detalle del diagnóstico junto con el consultor de NENA.

  Se programa fecha junto con el Consultor de NENA para el 8 de septiembre.

3. La Supervisora del contrato manifestó las inquietudes que tiene con respecto, algunos puntos del proyecto:

- ¿Cuándo se le explica al personal como es la metodología del curso para obtener la certificación, módulos y acceso a la plataforma online?
- ¿Cómo y cuándo se entrega el certificado del personal que apruebe el curso?
- ¿Cuál es el costo del certificado para el personal contratista?
- ¿Quién resolverá las consultas que se tengan durante las dos semanas que el Consultor Lider se encuentre impartiendo en el curso 2?

Al respecto TIPI por medio del Consultor de NENA explicó:

- En el curso 2 programado para finales de septiembre se les explicará cómo es el paso a paso, los módulos, fechas y acceso a la plataforma.
- Los certificados son físicos, se tiene previsto entregarlos en las fechas programadas para el congreso NENA del próximo año.
- Ya se tiene estimado un valor, el cual debe informar a TIPI para su revisión y notificación al C4.
- Los demás consultores de acuerdo a su especialidad apoyarán el proceso y atenderán las consultas que se presenten.

CONCLUSIONES

Es indispensable que TIPI designe a una persona para mejorar la comunicación y para que se involucre en la ejecución del proyecto y en los temas administrativos para que este no llegue a presentar atrasos por ocupación del Consultor en temas que no son de su resorte.

Se hace necesario que TIPI socialice con la Supervisara del contrato la logística que tendrán los diferentes eventos que involucren la ejecución del contrato como por ejemplo las capacitaciones, entrega del certificado entre otros, para llegar a acuerdos.

Es indispensable hacer seguimiento a la ejecución del contrato con mayor periodicidad con el fin de reaccionar y tomar las acciones a tiempo y así evitar desviaciones en la ejecución del proyecto.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Programar reuniones de seguimiento semanales con el apoyo a la supervisión	(Sandra Martínez) C4	08/09/2022	
Programar Comité de seguimiento mensuales con la Supervisora del Contrato y TIPI	(Sandra Martinez) C4	16/09/2022	
Programar visitas mensuales a las instalaciones del C4	(Sebastián Morales) Director Comercial TIPI		
TIPI oficializará los cambios del equipo de trabajo cuando se presente	(Sebastián Morales) Director Comercial TIPI		
Notificar el valor del certificado para el caso del personal contratista	(Angélica López) Director de Proyectos TIPI	13/09/2022	

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595	ada.sandoval@scl.gov.co	
2	Carmen Emilia Osorio	C4	3779595	carmen.osorio@scj gov.co	
3	Sady Sofía Moreno	C4	3779595	sady.moreno@scj.gov.co	
4	Sebastián Morales	TIPI			
5	Angélica López	TIPI		Dirección.proyectos@tipi.com.co	
6	Antonia Hernández	NENA		ahernandez@nen	

				alatam.org	
7	Oscar Ardila	C4	3779595	oscar.ardila@ scj.gov.co	
8	Sandra Milena Martinez	C4	3779595	sandra.martinez @scj.gov.co	

Fecha y Hora de la Reunión	13/09//2022 Hora de Inicio: 5:30 pm Hora de Finalización: 7:30 pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Aclarar situación comunicado NENA México.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Situación NENA México
2. Análisis jurídico
3. Continuidad del cronograma

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Por parte de la Dra. Ada Luz Sandoval se notifica la comunicación que fue vista en la red social Twitter por parte de NENA México, en la cual se notifica que el Ing. Antonio ya no hace parte de la asociación, manifiesta sentir un limbo jurídico dado que la modalidad de contratación se justificó directa porque Tecnologías de la Información y Pago Integrado – TIPI tenía una exclusividad firmada con NENA México y no con otro capítulo, por lo tanto solicita una explicación por parte del Ing. Antonio y TIPI a la situación presentada.

   El Ing. Antonio manifiesta la siguiente situación:

   - En agosto del 2019 asume el encargo de CEO del Capítulo México.
   - En junio del 2022 NENA Estados Unidos durante su Conferencia Anual anuncia la conformación del Capítulo NENA Latinoamérica (LATAM), teniendo a miembros fundadores de Argentina, Colombia y México, entre ellos al Ing. Hernández.
   - A unos días de lo anterior, el Ing. Hernández presenta su renuncia ante el Capítulo México, sin embargo, esta no fue aceptada hasta que el Capítulo México determinara su reemplazo.
   - Lo anterior derivó en que el Ing. Hernández ejerciera funciones para ambos Capítulos, México y Latinoamérica.
   - Con fecha de 24 de agosto, NENA Estados Unidos envía carta a NENA México haciéndole un par de sugerencias en cuanto a sus estatutos, uso de imagen, pero también informándole que el Capítulo México se vuelve miembro del Capítulo Latinoamérica, siendo este último quien coordine y alinee los esfuerzos de todos los capítulos existentes y nuevos en territorio de América Latina.
   - Esta situación, probablemente generó situaciones que influyeron en la forma en que se envía el comunicado publicado en redes sociales el pasado 12 de septiembre en el cual el Ing. Hernández ni TIPI tenían conocimiento del mismo.

   Sin embargo, se hace la aclaración que el Ing. Hernández sigue siendo parte de la Asociación NENA, pero como director del Capítulo Latinoamérica que pasa a ser, luego de su creación, la

instancia mayor sobre NENA México.

La Dra. Ada Luz pregunta si TIPI tenia conocimiento de esta situación, el Ing. Sebastián Morales responde que si teníamos claro que se generaría esta transición dada la creación del capítulo Latinoamérica pero que el procedimiento claro para hacerlo es el congreso y no se tenia conocimiento que el capítulo México procediera de esta manera.

Adicionalmente el Ing. Antonio Hernández aclara que el protocolo indica que esta transición se da en la conferencia anual, la cual tiene fecha para el mes de octubre, por lo tanto, la comunicación se toma como una posición de dolo y fuera de contexto y de conocimiento.

2. El Dr. Emiro Valdez, abogado de TIPI, indica que entiende perfectamente la situación y las dudas de la Dra. Ada Luz y su equipo y que considera deber de TIPI manifestarse por escrito ante tal situación, sin embargo aclara que esta situación no debe generar una alteración al cumplimiento contractual dado que TIPI no deja de ser la representación de NENA y el Ing. Antonio pasa a una instancia mayor, jerarquía que debe ser aclarada por NENA Estados Unidos y sobre la cual se espera una comunicación en el menor tiempo posible para que ampare la respuesta formal de TIPI.

   La Dra. Carmen Osorio, abogada del C4, manifiesta que mientras esta situación se surte el Ing. Antonio debe apartarse de las instalaciones del C4 dado que está teniendo acceso a información sensible y debe evaluarse el cumplimiento de cronograma sin la alteración del plazo y los compromisos pactados.

3. De acuerdo con las partes el cronograma debe evaluarse dado que las capacitaciones están programadas para iniciar en la semana del 19 de septiembre y dada esta situación no es posible iniciar, adicionalmente la información total de la logística no ha sido recibida por parte del C4 a pesar de que ha sido solicitada en otra ocasión.

   La ingeniera Angélica indica que de acuerdo a la reunión de seguimiento realizada el pasado viernes 9 de septiembre la logística se encontraba presupuestada y en borrador, pero a la espera de la definición del sitio para enviar el plan formal y no perder tiempo realizando planes sobre n cantidad de sitios, la Dra. Ada Luz indica que en la reunión de la semana anterior se había solicitado la información y que no ha sido recibida y que considera tener derecho a esta información puesto que es la líder del C4 y es personal a su cargo quien asistirá.

CONCLUSIONES

1. TIPI debe comunicarse formalmente y aclarar la situación jurídica.
2. TIPI debe ponerse al día con los entregables de plan logístico.
3. El sitio definido para las capacitaciones es el club militar.
4. Se debe reevaluar las fechas.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Realizar un comunicado formal aclarando la situación.	TIPI	Una vez se tenga el documento de NENA USA	Sandra Martínez Angélica López
2. Plantear un nuevo plan de trabajo para dar cumplimiento al proyecto.	TIPI	15 septiembre de 2022	Sandra Martínez Angélica López
3. Enviar plan logístico de la capacitación.	TIPI	16 septiembre de 2022	Sandra Martínez Angélica López

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada luz Sandoval	C4	3779595	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sady Sofía Moreno	C4	3779595	sady.moreno@scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595	oscarardila.@scj.gov.co	
4	Sandra Milena Martínez	C4	3779595	sandra.martinez@scj.gov.co	
5	Carmen Osorio	C4	3779595	carmen.osorio@scj.gov.co	
6	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	
7	Antonio Hernández	NENA LATAM	302 8688221	ahernandez@nenalatam.org	
8	Sebastián Morales	TIPI	302 8688221	Sebastian.morales@tipi.com.co	
9	Emiro Valdez	TIPI			

Fecha y Hora de la Reunión	02/11//2022 Hora de Inicio: 02:45 pm Hora de Finalización: 6:00 pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Apropiación del contrato, capacidad del cumplimiento del contrato

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Cumplimiento contractual
2. Oferta económica
3. Otros temas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Cumplimiento contractual:
   - C4 manifiesta que desde el punto de vista contractual el contrato se firmó con TIPI, y solicita que este se ejecute de manera organizada y que genere tranquilidad.
     TIPI manifiesta que desde el principio se sabe que el agente certificador es NENA, pero TIPI es el responsable de ejecutar el contrato. TIPI aclara que la representación exclusiva que tiene no le da autonomía para definir los consultores y uso de protocolos dispuestos por NENA.
   - C4 manifiesta que no se pueden obtener respuestas del contratista como si este se desligará de las responsabilidades contractuales dispuestas para la ejecución del contrato N° SCJ-1491 de 2022 cuyo objeto consiste en prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y cómputo de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, recordando que es un contrato de resultados en los cuales la intervención y liderazgo del contratista se debe evidenciar en todas las actividades concertadas tendientes a cumplir con el objeto del contrato, el contratista TIPI responde que se definirá una metodología de trabajo más clara y efectiva ya que para TIPI es fundamental que el contrato se cumpla a cabalidad.
   - C4 le manifiesta al contratista que este proyecto es uno de los más importantes de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y tiene un impacto alto, toda vez hace parte de los 5 hitos del plan de desarrollo distrital.
   - El contratista TIPI manifiesta que cuando se refiere a que no puede tomar una decisión es porque NENA debe hacerlo como agente consultor, los diferentes temas como logística y demás si le corresponden a TIPI.
   - El contratista TIPI aclara que algunos procesos y trámites han tardado debido a que las respuestas que brinda NENA se deben ajustar a la realidad actual establecida por la entidad, ya que por los inconvenientes internos se tienen diferencias con lo manifestado inicialmente por el consultor Antonio y estas se deben debatir por NENA antes de bridar respuesta a los requerimientos.

- C4 le manifiesta al contratista que lo que se espera de ellos es un nivel alto en la ejecución de todas las actividades, teniendo en cuenta que es una certificación internacional.
- C4 le solicita al contratista TIPI definir una metodología de medición de avances de cada actividad para establecer el avance real del proyecto. Así mismo le solicita que en las reuniones mensuales presenciales que se realizan con la Supervisión para revisar avances de la ejecución del contrato se presente un informe por parte de TIPI con entregables parciales y no al finalizar cada fase toda vez que se hace necesario verificar el desarrollo y ejecución durante el tiempo transcurrido.
- C4 le informa al contratista TIPI que este proyecto no tiene interventoría por cuanto el conocimiento está al interior del C4 para ejercer esta supervisión, quienes son los directos responsables de la aprobación y posterior implementación de las recomendaciones dispuestas por el equipo NENA.
- C4 aclara que en el objeto del contrato se encuentra el apoyo en la implementación y en el anexo técnico se encuentra una actividad en la que se refiere a la revisión de avances de las fases anteriores, por tal motivo se solicita se defina la metodología dispuesta para el apoyo en la implementación e interiorización de la información consolidada en las fases anteriores al interior del C4, TIPI informó que analizará este punto para ver cómo le darán cumplimiento.
- C4 le solicita al contratista TIPI que indique con tiempo aquellas mejoras en las cuales el C4 deba incurrir y que requiere asignación de presupuesto o establecer otras estrategias para dar cumplimiento a los estándares NENA.

2. Oferta económica:
   - Debido a los cambios internos que tuvo el equipo de trabajo del contratista, se explica sobre la oferta económica de cómo fue el proceso desde el inicio de cada cotización hacia el C4, la Dra. Ada aclara el paso a paso desde la primera oferta presentada por TIPI el 09 de mayo del presente año, donde están incluidas las 400 personas para certificarse y toda la parte logística incluida, TIPI siempre manifestó que era una oferta global.
   - C4 le manifestó a TIPI que una vez gestión humana informó que la secretaria no podía pagarle al personal contratista el certificado, se le solicitó a TIPI disminuir el valor de la oferta, pero este manifestó que no se podía debido a que imprimir 278 a imprimir 400 certificados costaba lo mismo.
   - C4 le solicita confirmar los valores del certificado por nivel para el personal de planta, al respecto TIPI informó que para calcular estos valores requiere que el C4 le envíe la cantidad de personas por nivel.
   - El contratista TIPI manifiesta que no se puede ver lineal los valores en las diferentes cotizaciones, debido a que la TRM cambio.
   - TIPI debe establecer algunos mecanismos de pago para que el personal contratista que tome el curso y desee la certificación la pueda pagar.

3. Otros temas:
   - Para ambas partes es necesario articularse, ponerse de acuerdo y cumplir con cada

compromiso estipulado en cada reunión

- TIPI sugiere que las reuniones se hagan siempre con las mismas personas del C4, para que haya muy buena comunicación.
- TIPI entiende que las metodologías de trabajo son diferentes en cada organización, se sugiere que por favor las actividades laborales se traten en horario laboral y no fuera de ello. C4 manifiesta que tratará de no hacerlo a menos que sea algo urgente y exponen los motivos por los cuales lo hacen a horarios inadecuados.
- TIPI solicita que los pagos de las facturas se realicen en las fechas estipuladas, C4 indica que se debe enviar una prefectura, con los soportes, información que debe ser validada por el apoyo financiero, técnico y jurídico para proceder aprobar la entrega de la factura final. La Dra. Ada, explica que el pago de la factura se demoró debido a que NENA México le manifestó que no realizara ningún pago a TIPI hasta que no definieran algunos temas internos del contrato.
- Las reuniones de seguimiento seguirán siendo los viernes de 7:00m a 9:00am virtual y las reuniones mensuales los días 12 de cada mes presencial.
- Se solicita al C4 hacer partícipe a la coordinadora del proyecto de TIPI en cada tema relacionado con el mismo.
- La Dra. Ada confirma las fechas y horas en las que puede estar presente para la reunión con NENA México. (Miércoles 09 de nov. 9:00am a 12:00m, jueves 10 de nov de 12:00m a 5:00pm viernes 11 de nov de 9:00 a 11:00pm).
- Se habla de un tercer grupo para las capacitaciones, que son aquellos que están en vacaciones, permisos, licencias, etc., se solicita que TIPI coordine con el consultor y hacer una reunión preliminar para definir la logística de este.
- Se debe coordinar por ambas partes el evento de reconocimiento de las certificaciones.

CONCLUSIONES

- El contrato fue firmado con TIPI y por tanto se le requiere al contratista que el contrato se ejecute de manera organizada y con altos estándares de calidad.
- Se debe definir una metodología de medición de avances de cada actividad para establecer en avance real del proyecto.
- Se solicita la presentación de un informe por parte de TIPI con entregables parciales y no al finalizar cada fase toda vez que se hace necesario verificar el desarrollo y ejecución durante el tiempo transcurrido.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Generar un informe mensual para ser expuesto en las reuniones presenciales con la Supervisora del contrato, con el avance parcial de cada entregable.	TIPI	Mensualmente	Sandra Martinez

2. Costo de cada certificado por nivel.	TIPI	03-Nov -2022	Sandra Martinez
3. Indicar por email cuantas veces puede presentar cada operario el examen de certificación.	TIPI	03-Nov -2022	Sandra Martinez
4. Enviar cantidad de personas por nivel según certificación.	C4	03- Nov 2022	Adriana Gómez
5. Enviar formato de certificación para revisión.	TIPI	11- Nov 2022	Sandra Martinez
6. Enviar constancia del curso de líderes.	TIPI	30- Nov 2022	Sandra Martinez
7. Definir logística para la programación de personas que no pudieron asistir a la primera programación del curso 1.	TIPI	11- Nov 2022	Sandra Martinez
8. Fechas del curso 2	C4	30- Nov 2022	Adriana Gómez
9. Fechas de viaje de referenciamiento .	C4	30- Nov 2022	Adriana Gómez
10. Metodología de medición de avance de cada actividad y del proyecto en general.	TIPI	30- Nov 2022	Sandra Martinez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595 Ext	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
3	Carmen Osorio	C4	3779595 Ext	carmen.osorio@scj.gov.co @scj.gov.co	
4	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext	oscar.ardila@scj.gov.co	
5	Sofía Moreno	C4	3779595 Ext	sady.moreno@scj.gov.co	
6	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	
7	Sebastián Hernández	TIPI – NENA LATAM	3122058374	sebastian.morales@tipi.com.co	Sebastian Morales.
8	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@tipi.com.co	
9	Jazmín Ramos	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	jazmin.ramos@ tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	16/09//2022 Hora de Inicio: 11:30 am Hora de Finalización: 5:30 pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Aclarar situación comunicado NENA México.
Seguimiento ejecución contractual.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Situación NENA México.
2. Seguimiento Ejecución contractual.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Asiste el personal de Tecnologías de la Información y Pago Integrado – TIPI de manera presencial, en cabeza de la directora de proyectos Angélica López se presenta el equipo y se preguntan las novedades de acuerdo con la situación generada por el comunicado de NENA México sobre la participación del Ing. Antonio Hernández en la asociación.
2. Por parte de la Dra. Ada Luz Sandoval se notifica la comunicación que fue vista en la red social Twitter por parte de NENA México, en la cual se notifica que el Ing. Antonio ya no hace parte de la asociación, indica haber recibido un comunicado de TIPI pero que aún no siente que se aclare la situación, por ende, tomo precauciones con su equipo tales como:

   - Investigó si el Dr. Leonardo Dorony quien firma el comunicado en realidad pertenece a NENA y confirmó la respuesta.
   - Verificó que el comunicado que se plasmó en la red social fuera en realidad de la asociación, concluyendo que no había un hackeo de redes o algo parecido.

   Una vez verificada la información manifiesta continuar en un limbo jurídico dado que la modalidad de contratación se justificó directa porque Tecnologías de la Información y Pago Integrado – TIPI tiene la exclusividad firmada con NENA México y no con otro capítulo, por lo tanto, solicita una explicación nuevamente por parte de TIPI a la situación presentada.

   TIPI pide disculpas por la forma en que NENA México actuó ante esta situación explicando que:

   - TIPI no ha recibido un comunicado formal donde se le indique un cambio sobre el acuerdo o las obligaciones derivadas de este.
   - Aclara que el comunicado está escrito en las palabras incorrectas puesto que NENA México no tiene la potestad para retirar al Ing. Antonio Hernández de la Asociación, esto solo lo debe realizar la casa matriz en este caso NENA Estados Unidos y que el comunicado debió ser claro indicando que él no continuaba en el cargo de CEO como se

venía desempeñando.

- Se comenta que el Dr. Leonardo fue contactado para solicitar aclaración o un comunicado donde se concluya lo explicado en el punto anterior, la respuesta recibida fue que iba a ser consultado y evaluado.
- Se aclara que el ente superior es NENA Estados Unidos y que por ende a ellos se les ha solicitado dicha aclaración en la jurisdicción de los capítulos y sus funciones (México – LATAM), puesto que NENA México no ha notificado a TIPI sobre ninguna situación que afecte el libre desarrollo del contrato y por ende no hay una reclamación posible.
- Se realiza pedagogía sobre la forma en como son asignados los consultores indicando que de acuerdo con el organigrama enviado en la comunicación inicial NENA como asociación no tiene una nómina de consultores, sino que se nutre de una cantidad de personas certificadas en diferentes estados y países que trabajan para diferentes empresas y tienen diferentes actividades económicas pero que pueden ser llamados de acuerdo con su experiencia y perfil para el desarrollo de un proyecto en específico y que este es el caso del Ing. Antonio, el cual podría ser reemplazado pero teniendo en cuenta que la curva de aprendizaje desarrollada desde la estructuración del proyecto y durante la primera fase de la ejecución no podía ser trasladada a otra persona en un día o dos y que adicionalmente la disponibilidad de quien lo reemplazará debía ser de permanencia 8 meses en la ciudad de Bogotá, por lo tanto esto dificulta el cambio del ingeniero en el corto plazo.
- Se explica que dentro de las obligaciones del contrato se contempla que TIPI debe mantener vigente la exclusividad del convenio y que eso a la fecha no se ha visto alterado.

La Dra. Carmen, abogada del C4 manifiesta entender la situación, pero aclara que el contrato fue firmado con dineros públicos y por ende debe soportar, blindar e indagar para lograr la mayor claridad posible, adicionalmente indica que dentro de las obligaciones quedo descrito que TIPI debe mantener el personal mínimo para la ejecución del proyecto y que por ende es obligación de TIPI ratificar el personal por escrito.

Finalmente, el equipo del C4, indica que sería importante que NENA en el corto plazo aclare dicha situación principalmente con NENA México con quien TIPI ostenta el vínculo de exclusividad.

El representante legal de TIPI, Sr. Iván Oquendo manifiesta no tener riesgo de incumplimiento dado que la exclusividad se encuentra vigente y la relación de NENA México con el Ing. Antonio era bajo el cargo de CEO no de consultor y por ende no perjudica la ejecución del contrato.

La Dra. Ada Luz pregunta si TIPI tenía conocimiento de esta situación, el Sr. Oquendo manifiesta no tenía por qué saberlo dado que Antonio es libre de generar su transición de

acuerdo con los llamados de la Asociación, que por eso es la casa matriz quien debe aclarar la situación y la competencia de cada capítulo creado.

La Dra. Carmen solicita una fecha máxima para la aclaración por parte de casa matriz, a lo que TIPI responde que se habló con el CEO, Dr. Brian Fontes y se solicitó no solo la aclaración sino una reunión con la presidente actual, la Dra. Laurene Anderson quien se encuentra fuera del país y se espera agenda.

3. La Dra. Ada Luz indica novedades adicionales tales como:

- A la fecha no se ha realizado la socialización del plan de trabajo a desarrollar, se esperaba en a la capacitación de líderes y no fue recibida, los líderes no tienen claro que les van a solicitar en cual fase y cuál sería el resultado por cada fase.
- No se ha recibido la capacitación de la plataforma, no se tiene claro es despliegue y ningún detalle.
- Las presentaciones no contienen preparación ni imagen para lograr la calidad de una presentación internacional.
- No se ha recibido el plan logístico de las capacitaciones.
- Se solicitó desde la estructuración del proyecto el valor del certificado dado que puede existir la posibilidad que los contratistas quieran adquirirlo.
- El viaje de referenciación no tiene un cronograma claro puesto que se recibió uno por parte de la dirección de proyectos de TIPI que no coincide con la última versión entregada por parte del Ing. Antonio Hernández.
- Se acordó en la estructuración una estrategia comunicacional con pendones para el inicio y no han sido recibidos.
- No se tiene clara la ceremonia de entrega de certificados.

La Ing. Angélica precisa cada uno de los puntos indicando que:

- Se realizará la socialización del plan de trabajo con los líderes.
- Se realizará la capacitación de la plataforma durante la capacitación denominada curso 2.
- Las presentaciones serán revisadas por el Ing. Sebastián Morales quien es el encardado de la imagen corporativa y demás dado que es diseñador.
- Se presenta el plan logístico contemplado para el club militar una vez definido el sitio, la Dra. Ada Luz lo revisa en su totalidad realizando ajustes en algunos menús y modificando las fechas del 18 al 31 de octubre de 2022 dado que los tiempos internos para comunicados de gestión humana superan los 10 días hábiles.
  Se presentan fotos del sitio, diseño de agenda, y la persona que los acompañará durante la logística.

- Se manifiesta que no se tenía claro lo solicitado sobre el costo del certificado y se pensaba que era todo el curso, por lo tanto, se trabajará en el tema y se responderá lo más pronto posible.
- Para las visitas se aclara que no depende de la Asociación como tal poder realizarlas y que es una gestión entre el Ing. Antonio, TIPI y empresas aliadas, se acuerda con la Dra. Ada Luz enviar a más tardar el lunes a medio día la confirmación de ingreso a los sitios de lo contrario se partirán las visitas de la siguiente manera:
  Congreso del 4 al 7 de octubre
  Visitas en el mes de enero o febrero.
- Se dará cumplimiento al tema de los pendones.
- Se realizará la estructuración de la forma de entrega de los certificados.

Finalmente, la dirección de proyectos de TIPI aclara la importancia del proyecto para TIPI y entiende el nivel de profesionalismo del C4 y la expectativa del proyecto, por lo tanto, a partir del lunes 19 de septiembre se pondrá una persona tiempo completo que apoye la operación, ejecución, logística y cada requerimiento del C4, esta persona se presenta personalmente alrededor de las 4:00pm – Luz Adriana Gómez.

El representante legal de TIPI, Iván Oquendo indica la trayectoria de la empresa y como acción se subsanará cada una de estas situaciones.

CONCLUSIONES

Se debe dar cumplimiento a cada una de las solicitudes del equipo del C4 por parte de TIPI.
Se realizarán los ajustes solicitados al plan de capacitación.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Realizar un comunicado formal definiendo el personal de ejecución del proyecto.	TIPI	19 septiembre	Sandra Martínez Angélica López
2. Se programará la socialización del plan de trabajo al equipo de líderes.	TIPI	19 al 23 de septiembre	Sandra Martínez Angélica López
3. Se socializará el plan en la capacitación curso 2 para el personal operativo.	TIPI	18 al 31 de octubre de 2022	Sandra Martínez Angélica López

4. Se realizará mejora a las presentaciones, revisadas por diseño.	TIPI		Sandra Martínez Angélica López
5. Se enviará plan logístico de capacitación con ajustes.	TIPI	19 al 23 de septiembre	Sandra Martínez Angélica López
6. Se formalizará el valor del certificado.	TIPI	19 al 23 de septiembre	Sandra Martínez Angélica López
7. Entregar pendones	TIPI		Sandra Martínez Angélica López
8. Definir entrega de certificados.	TIPI		Sandra Martínez Angélica López
9. Responder radicado	TIPI		Sandra Martínez Angélica López
10. Definir visitas.	TIPI	19 septiembre	Sandra Martínez Angélica López

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada luz Sandoval	C4	3779595	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sady Sofía Moreno	C4	3779595	sady.moreno@scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595	oscar.bautista@s cj.gov.co	
4	Sandra Milena Martínez	C4	3779595	sandra.martinez @scj.gov.co	
5	Carmen Osorio	C4	3779595	carmen.osorio@scj.gov.co	
6	Yorman Suarez Zapata	C4	3114620300	Yorman.suarez@scj.gov.co	
7	Iván Oquendo Valderrama	TIPI	300 8138120	ivan.oquendo@tipi.com.co	
8	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com .co	
9	Sebastián Morales	TIPI	302 8688221	debastian.morales@tipi.com. co	
10	Emiro Valdez	TIPI		dirección.proyectos@tipi.com .co	

Fecha y Hora de la Reunión	14/10/2022 Hora de Inicio: 09:00 am Hora de Finalización: 12:00 am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento a la ejecución del contrato 1491-2022 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO S.A.S.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Reunión en el congreso por parte de la jefatura del C4 con el representante legal de NENA México
2. Aclaración por parte de TIPI sobre contrato con NENA México.
3. Solicitud de suspensión del contrato por parte de TIPI.
4. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Reunión en el congreso por parte de la jefatura del C4 con el representante legal de NENA México. Retroalimentación:

   - El consultor que venía dando soporte a la ejecución del proyecto se retira de este proceso.
   - Internamente ellos deben revisar quien será la nueva persona que continuará en el proyecto como consultor líder.
   - Requieren un acercamiento con C4 para conocer cuáles son las expectativas que se tienen con respecto al proyecto.
   - Solicitaron el envío del contrato y anexo técnico.

   La jefatura del C4 les manifestó que todo debe realizarse a través de TIPI que es con quien finalmente la secretaria tiene el contrato.

2. Aclaración por parte de TIPI sobre contrato con NENA México:

   - TIPI manifiesta que ellos tienen la representación en Colombia de NENA México, y que el acuerdo sigue vigente, sin embargo, les solicitaron generar un documento adicional del contrato que están ejecutando con la secretaria de seguridad, convivencia y justicia. Este documento es un tema interno entre TIPI y NENA México que en nada afecta el contrato en ejecución.
   - TIPI manifestó que debido a la reorganización que está teniendo NENA México y al retiro del consultor líder que está asignado al proyecto, no puede ejecutarse la actividad programada del Curso 2, que inicialmente NENA había confirmado la participación del señor

Leonardo Doroni pero que finalmente cancelaron su venida.

- Por tal motivo no pueden dar continuidad a la ejecución del contrato hasta que los representantes de NENA México definan el nuevo consultor y estos revisen toda la estructuración del proyecto, para tal fin NENA México les solicito 3 semanas.

3. Solicitud de suspensión del contrato por parte de TIPI.:

- TIPI manifiesta que requieren que el contrato se suspenda por 3 semanas y retomar nuevamente el 15 de noviembre / 22.
- TIPI informa que las fechas tentativas del curso 2 serían del 15 al 28 de noviembre de acuerdo al nuevo cronograma.
- Respecto a esta solicitud C4 les manifestó que deben pasar por escrito dicha solicitud, donde justifiquen las razones que llevan a esto.
- Para la suspensión del contrato deben adjuntar el nuevo cronograma, y que este debe ser aprobado por la supervisora del contrato.
- C4 les manifestó que el trámite de suspensión puede tardar aproximadamente 3 días hábiles.
- C4 les manifestó que hasta que la suspensión no esté aprobada por parte de la secretaria, el contrato debe seguir ejecutándose.

4. Otros:

Se solicita por parte del C4

- Aclarar en el curso algunos temas de certificación de personal, tales como: ¿Cómo serán los nombres de los certificados por cada perfil? ¿Soy apto para qué? ¿Qué pasa si el personal pierde el examen? ¿Cuántas opciones hay para el examen? ¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento?
- Aclarar en el curso qué implica ser miembro NENA y el pago de la membresía. Aclarar la diferencia que se tienen entre NENA Estados Unidos y NENA México.
- Nuevamente se solicita validar el costo del certificado para contratistas.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Documento de suspensión y Cronograma ajustado	TIPI	14 de octubre 2022	Sandra Martínez
2. Informar sobre el número de oportunidades que se tienen para presentar el examen	TIPI	14 de noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez

3. Informar cuáles son los costos del certificado por nivel	TIPI	14 de noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
4. Informar qué pasa si el personal pierde el examen	TIPI	14 de noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
5. Informar cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen	TIPI	14 de noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
6. Enviar estado de cada acta	TIPI	17 de octubre 2022	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
No	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595 Ext 3100	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	Sandra. Martínez @scj.gov.co	
3	Yorman Suarez	C4	3779595 Ext 3100	yorman.suarez@scj.gov.co	
4	Carmen Osorio	C4	3779595 Ext	carmen.osorio@scj.gov.co	
5	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
6	Emiro Valdés	TIPI – NENA LATAM		emirovaldeslopez@hotmail.com	
7	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	Adriana. Gómez. @ tipi.com.co	
8	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	13/12/2022 Hora de Inicio: 2:20pm Hora de Finalización: 6:00pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 y TIPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento mensual a la ejecución del contrato N°SCJ-1491-2022 suscrito entre Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S y la Secretaria Distrital de Convivencia, Seguridad y Justicia para el desarrollo del objeto contractual: "*PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA".*

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Observaciones sobre el nuevo equipo NENA.
2. Compromisos de la anterior reunión mensual.
3. Seguimiento a la Fase 2.
4. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Observaciones sobre el nuevo equipo NENA:

- La Dra. Ada Luz manifiesta que el equipo de NENA en especial el líder Jairo llego con una actitud tosca hacia el personal de C4, imponiendo reglas y haciendo observaciones que no estaban dentro de su labor por tal motivo fue necesario explicarle la dimensión del contrato, la importancia que reviste para entidad, forma de trabajo, especificaciones técnicas y necesidades del servicio requerido, entre otros temas de los cuales este desconocía. TIPI informa que hay una prevención de parte de Jairo NENA con el anterior consultor Antonio, eso hace que llegue al proyecto con prevención, sin embargo, se va a hablar directamente con NENA para que tengan conocimientos de dichas conductas; por otra parte, se ha notado que los consultores de NENA, Elizabeth y Josafat son más metodológicos y se le ve reflejado el conocimiento.
- C4 manifiesta como un buen aporte el haber creado el comité de calidad. Hay buena dinámica.
- TIPI informa que NENA ha manifestado que nota que C4 queda con dudas después de cada reunión de comité, TIPI le explica a NENA que al hacer el entregable es que se generan dichas dudas y que C4 puede preguntar si algo no quedo claro, que el personal dispuesto por NENA esta presto a resolver toda inquietud que surja durante el desarrollo de cada actividad.

2. Compromisos de la anterior reunión mensual (Ver pdf adjunto informe seguimiento):

- Se deja establecida la fecha de la semana del 20 al 24 de febrero del 2023 para el viaje de referenciamiento.

- Sobre la propuesta enviado por C4 para la realización del curso 1 para el grupo 3 (personas que no asistieron al curso por circunstancias ajenas), TIPI explica que se está esperando la cotización de NENA ya que son 12 adicionales, C4 manifiesta que se hará recorte de personal por tal motivo aún no se puede informar la totalidad del personal que realizará el curso Online.
- Se socializan los C4 de CDMX que se visitaran en el viaje de referenciamiento quedando como acuerdo mutuo que se visitaran: Estado de México, Pachuca Hidalgo, Querétaro, C4 propone ir al de Ciudad de México, TIPI informa que hablará con NENA a ver si puede cubrir el adicional ya que contractualmente están estipulado visitar 3 centros.
- TIPI socializa la metodología de seguimiento del proyecto, donde se puede ver numéricamente el avance, la cual fue entregada por NENA y manifiesta que le informó a NENA que los datos ingresados sobre fechas de la fase # 2 no son los correcto, por tal motivo debe ser modificada. C4 le solicita corregir datos y gráfica ya que debe ser coherente con el tiempo real de ejecución de la fase.

3. Seguimiento a la Fase 2 (Ver pdf adjunto informe seguimiento):

- C4 manifiesta que la Fase # 2 en teoría está finalizada, está pendiente la retroalimentación de NENA de los documentos que por restricciones que ellos tenían en su plataforma no pudieron abrir.
- TIPI informa que falta que NENA revise los estándares 7 y 9 que fueron subidos por C4 el viernes 09 de diciembre 2022, para revisión de NENA. Si no hay observaciones se procede a la ejecución del entregable para hacer la entrega formal de la Fase #2

4. Otros:

- TIPI indica a C4 que por el tiempo del curso Online se requiere una prórroga del contrato para cumplir con el cronograma.
- Se trata el tema sobre la auditoria, donde C4 indica que NENA tiene que verificar que tiene que hacer C4 para lograr el puntaje y así mismo realizar un análisis de cómo va C4 para el cumplimiento de la certificación.
- TIPI indica que en la labor de Adriana Gómez coordinadora de proyectos de TIPI, está el acompañarlos para la redacción de cada entregable y para poder subsanar dudas en tiempo real.

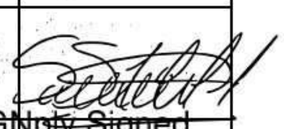
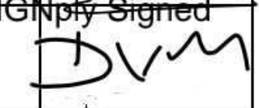
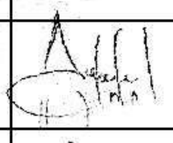
- C4 identifica que es necesario que TIPI y C4 hagan un levantamiento de información de la visita a Cancún.

CONCLUSIONES

Se hacen algunas observaciones sobre el nuevo equipo NENA, quedando como conclusión que TIPI dará a conocer estas observaciones a gerencia NENA México. Así mismo, se subsanaron los compromisos anteriores quedando pendiente por parte C4 suministrar a TIPI los nombres del personal administrativo que va a asistir al viaje de referenciamiento a los C4 de CDMX, por último se revisa la metodología entregada por NENA, quedando como compromiso que debe ser modificada debido a que no muestra la realidad de la fase 2.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Relación listado de personal para curso Online y para curso del grupo 3.	C4	Pendiente por definir	Adriana Gómez Sandra Martinez
2. Listado personal administrativo que ira al viaje de referenciamiento.	C4	16- diciembre- 2022	Adriana Gómez Sandra Martinez
3. Informe visita de referenciamiento Cancún.	C4- TIPI	Pendiente por definir	Adriana Gómez Sandra Martinez
4. Enviar metodología de medición de avance del proyecto con las gráficas y datos reales.	TIPI	20- diciembre 2022	Adriana Gómez Sandra Martinez
5. Entregar un primer diagnóstico de cómo se encuentra C4 para recibir la auditoria.	TIPI	Pendiente por definir	Adriana Gómez Sandra Martinez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval Herazo	C4	3779595 Ext 3100	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	Sandra. Martínez @scj.gov.co	
3	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595 Ext 3100	yorman.suarez@scj.gov.co	
4	Carmen Osorio Medina	C4	3779595 Ext 3100	carmen.osorio@scj.gov.co	

5	Oscar Ardila Casafranco	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
6	Sady Sofia Moreno Munevar	C4	3779595 Ext 3100	sady.moreno@scj.gov.co	 SIGNply Signed
7	David Viera	TIPI – NENA LATAM	3046344944	gerencia@ tipi.com.co	
8	Adriana Gomez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	Adriana. Gómez. @ tipi.com.co	
9	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	19/01/2023 Hora de Inicio: 3:00pm Hora de Finalización: 5:30pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 y TIPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento a la ejecución del contrato 1491-2022 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO S.A.S.
OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Compromisos de la anterior reunión mensual
2. Seguimiento a la Fase 2 y 3
3. Prórroga del contrato
4. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Compromisos de la anterior reunión mensual (Ver pdf adjunto informe seguimiento):

   - TIPI solicita se le informe datos del personal que asistirá a la visita de referenciamiento, la Dra. Ada informa que el día de hoy serán enviados los datos, solo está pendiente la confirmación de dos personas.
   - Dado que el C5 de Cancún se visitó durante el congreso de NENA en el mes de octubre 2023, se concertó por mutuo acuerdo entre las partes que se visitará el C5 del Estado de México.
   - Se relacionan los C5 que visitarán: Estado de México, Ciudad de México, Querétaro, Hidalgo. Fecha de viaje 19 de febrero al 25 de febrero de 2023.

2. Seguimiento a la Fase 2 y 3:

   - NENA se encuentra revisando el manual del sistema de calidad NENA para poder realizar la entrega de la Fase 2.
   - La próxima semana estará NENA con un profesional físico en el C4 para subsanar dudas de la Fase 3 y seguir en el arranque de la Fase 4.

3. Prórroga del contrato:

   - C4 revisó el borrador enviado por TIPI y como observaciones indica que se debe reforzar el # 4. Explicar a fondo porque se cambian las condiciones y dejar claro que la ampliación del contrato no genera costo adicional.

4. Otros:

- TIPI informa que, para seleccionar el equipo de auditores internos NENA revisará la evaluación de conocimiento del curso online y remitirá listado de las personas que obtienen el mejor puntaje.
- TIPI informa que, con relación al congreso de NENA de realizarlo en Colombia, NENA manifestó que, si se puede realizar y que sea directo con EEUU, C4 debe definir si se hace o no, este puede ser de 1 o 2 días, como un foro.
- C4 indica que son 33 personas que quedaron pendientes por tomar el Curso 1, se debe revisar y programar la logística de este, TIPI informa que debe costear el tercer grupo ya que la inasistencia corresponde a motivos ajenos a ellos.
- C4 manifiesta que en los comités de calidad se ha evidenciado que cuando NENA revisa los documentos manifiestan estar bien y no tener observaciones, pero después de un tiempo vuelven y lo revisan y el concepto es otro. Solicitan que esta revisión se haga de manera cuidadosa para no tener reprocesos.
- TIPI informa que los profesionales de NENA no entienden por qué la demora en la revisión de la versión final de los estándares redactados en el manual, ya que estos ya estaban revisados y aprobados. C4 informa que se requiere revisar los estándares 14 con un grupo de líderes para confirmar que lo que está documentado corresponde a la realidad.
- TIPI informa al C4, que la logística del Curso 2 el cual se dictará en febrero 2023 será la misma del Curso 1.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avance de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. TIPI recomienda el envío de información del personal que asistirá al congreso debido a la logística que deben hacer para este evento. Así mismo C4 recomienda el trámite de la prórroga para que se haga dentro de los tiempos.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Confirmar fecha curso 1, para el tercer grupo de acuerdo con la disponibilidad del consultor y del club.	TIPI	26 enero 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
2. Listado de personal que ira al	C4	19 enero 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez

viaje de referenciación.			
3. Borrador ampliación contrato modificado.	TIPI	24 enero 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
4. Hacer solicitud visita C5 Hidalgo.	C4	24 enero 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
5. Enviar Itinerario visita de referenciamiento.	TIPI	26 enero 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
6. Enviar carta para la secretaria sobre la visita de referenciación.	TIPI	24 enero 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595 Ext 3100	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez@scj.gov.co	
4	Carmen Osorio	C4	3779595 Ext 3100	carmen.osorio@scj.gov.co	
5	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
6	Sofía Moreno	C4	3779595 Ext 3100	sady.moreno@scj.gov.co	
7	David Viera	TIPI – NENA LATAM	3046344944	gerencia@tipi.com.co	SIGNply Signed
8	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@tipi.com.co	
9	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	14/03/2023 Hora de Inicio: 9:00am Hora de Finalización: 11:00am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 y TIPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento a la ejecución del contrato 1491-2022 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO S.A.S.
OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Compromisos de la anterior reunión mensual
2. Seguimiento a la Fase 3 y 4
3. Prórroga del contrato
4. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Compromisos de la anterior reunión mensual (Ver pdf adjunto informe seguimiento):

   - Se dan por cerrados los compromisos anteriores.

2. Avance Fase 3 y 4:

   - Fase 3. Se indica que va en un 95%, dentro de las observaciones NENA relaciona que falta subir al repositorio algunas evidencias.
   - Fase 4. TIPI indica a C4 que se debe subsanar antes de la visita de los profesionales de NENA los pendientes, C4 informa que la fase se cerrará dentro de los términos, hará reunión interna el viernes de la presente semana para terminar de levantar evidencias, anexos y redacción de manual.
   - Fase 4. En cuanto al curso de auditores y preauditoría TIPI informa que el plan de trabajo para la semana en la que vienen los profesionales de NENA es, el primer día se realizará el curso y los siguientes días se ejecutará la preauditoría en la cual participarán las personas que realicen el curso (listado enviado por NENA e integrantes comité), con el fin de que evidencien como es la dinámica.

3. Prórroga del contrato:

   - C4 informa que TIPI debe enviar nuevamente la radicación de la prórroga del contrato, con los ajustes que fueron solicitados.

- Se socializa el plan de trabajo teniendo en cuenta la ampliación. Se revisa fecha de la auditoría de certificación y esta queda acordada para la última semana de mayo.

4. Otros:

- C4 socializa la experiencia sobre la visita realizada a los C5 de México, manifiestan fue muy fructífera.
- TIPI informa que una vez termine el servicio de preauditoría el C4 quedaría listo para la auditoria final.
- C4 manifiesta que la plataforma del Curso Online sigue presentando varias fallas al estar realizando el Curso, TIPI indica que NENA ha venido solucionado las novedades, y que algunas novedades se presentan debido a que el personal bloquea las claves o que ingresan a computadores donde la red tiene restringido el acceso a ciertas páginas, sin embargo, NENA tiene una persona encargada para atender los correos electrónico y darles solución.
- C4 solicita generar un push para que NENA alerte al personal sobre la fecha de cierre del curso online.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avance de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. Se debe dejar cerrada la Fase 4 para la preauditoría. Las novedades que se han presentado con la plataforma del curso online se han venido gestionando.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar Push, NENA y TIPI donde recuerdan que el curso Online tiene el cierre 30 de abril	TIPI	24 marzo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
2. Verificar si el curso online se puede hacer de corrido sin temporizador por lección.	TIPI	24 marzo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
3. Radicar prórroga del contrato	TIPI	24 marzo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
4. Verificar la fecha para el evento de cierre, un solo	C4 – TIPI	24 marzo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez

Speaker que hable de seguridad y entrega de certificados, Dra. Ada luz Coordina Auditorio			
5. Verificar si NENA puede entregar un pin	TIPI	24 marzo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
6. Entregar Certificado curso auditores NENA	TIPI	Al finalizar el Curso de auditores	Adriana Gómez Sandra Martinez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595 Ext 3100	ada.sandoval@ scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	Sandra. Martínez @scj.gov.co	
4	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorena.sanjuan @scj.gov.co	
5	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@sc j.gov.co	
6	Sofia Moreno	C4	3779595 Ext 3100	sady.moreno@ scj.gov.co	
7	David Viera	TIPI – NENA LATAM	3046344944	gerencia@ tipi.com.co	SIGNply Signed
8	Adriana Gomez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	Adriana. Gómez. @ tipi.com.co	
9	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proye ctos@tipi.com.c o	

Fecha y Hora de la Reunión	04/05/2023 Hora de Inicio: 1:30pm Hora de Finalización: 3:00pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 y TIPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento a la ejecución del contrato 1491-2022 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO S.A.S.
OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Compromisos de la anterior reunión mensual
2. Seguimiento a la Fase 3, 4 y 5
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Compromisos de la anterior reunión mensual (Ver pdf adjunto informe seguimiento):

   - Se dan por cerrados los compromisos anteriores.

2. Seguimiento a la Fase 3, 4 y 5:

   - Fase 3. Cerrada, en trámite la cuenta.
   - Fase 4. Cerrada por parte de C4, los entregables de la fase TIPI los envía el 05 de mayo 2023.
   - Fase 5. TIPI informa que la fecha confirmada por los Auditores NENA de Estados Unidos para la auditoría de certificación es el 7 y 8 de junio, el día 9 de junio se realizaría la reunión de entrega de resultados y acto protocolario de entrega del certificado.

3. Otros:

   - TIPI informa a C4 que NENA enviará correo y publicará el Push en la plataforma sobre el cierre del curso el 30 de mayo para los siguientes niveles.
   - TIPI informa al C4 que NENA ha subsanado cada error de la plataforma que reportan al correo asignado.
   - C4 expone a TIPI la necesidad de revisar cómo se puede impartir el Curso 2 a las personas que no pudieron asistir por incapacidad, licencias, demás. TIPI confirma que validará con NENA el costo que esto tendría.
   - C4 Solicita a TIPI que NENA entregue 400 pines para entregar al personal y una placa para entregar a la alcaldesa o secretario.

CONCLUSIONES
Se revisaron los compromisos y avances de las fases, se encuentran ejecutadas las fases hasta la 4. Se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. Se confirma la fecha de la auditoria externa y fecha del acto protocolario que organizará el C4 junto con la Secretaria.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar correo y Push de cierre del curso para los siguientes niveles	TIPI	12 mayo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
2. Propuesta económica para dictar el curso 2 a personas que no pudieron asistir por incapacidad, licencias / demás	TIPI	12 mayo 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez
3. Tramitar los pines y placa	TIPI	1 junio 2023	Adriana Gómez Sandra Martinez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Ada Luz Sandoval	C4	3779595 Ext 3100	ada.sandoval@scj.gov.co	
2	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra. martínez @scj.gov.co	
4	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorena.sanjuan-@scj.gov.co	
5	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	SIGNply Signed
7	David Viera	TIPI – NENA LATAM	3046344944	gerencia@ tipi.com.co	
8	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana. gómez. @ tipi.com.co	
9	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	9/09/2022 Hora de Inicio: 3:00 pm Hora de Finalización: 4:30 pm
Lugar de la Reunión	C4 – Presencial TIPI – Virtual NENA – Presencial

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 29/08/2022 al 09/09/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Pendientes reunión anterior.
2. Cierre fase 1
3. Avance fase 2

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se solicita por parte del C4 el avance a los temas tratados en la reunión del miércoles 7 de septiembre de 2022, en la cual se establecieron pautas para la ejecución de los cursos 2 y 3.

   TIPI en cabeza de la Dirección de Proyectos Ing. Angélica López indica que al iniciar el contrato fueron solicitadas las propuestas de los posibles sitios para llevar a cabo los cursos de las cuales se recibieron las siguientes:

   - Hotel Capital: No disponibilidad de fechas.
   - Hotel Sheraton: No disponibilidad de fechas.
   - Hotel Dann Carlton: No disponibilidad de fechas.
   - Hotel Macao: Opción enviada.
   - Maloka: Descartado por recomendaciones y necesidades puntuales del C4.
   - Cafam: No disponibilidad de salones para la cantidad de personas.
   - Lancaster house suites & eventos: Descartado por ubicación.
   - Club Militar: Propuesta enviada.

   Se sugiere por parte de TIPI dada su ubicación, instalaciones y demás el Club Militar, sin embargo, fueron enviadas el día de hoy 2 opciones, se espera respuesta por parte del C4.

   Para los demás temas respecto a la logística del curso se responde lo siguiente:

   - Control de asistencia, se está evaluando la mejor estrategia dada la recomendación de la Dra. Ada Luz de mejorar el tema de la planilla. La Dra. Sandra indica que es necesario si o si el control de asistencia, a lo cual TIPI responde que si es de suma importancia para las partes y que por ende se está evaluando la mejor estrategia.

- Persona de logística: Se informa que TIPI evaluó internamente la mejor opción para dar acompañamiento al evento teniendo opciones como el viaje del Director Comercial – Sebastián Morales, la Directora de proyectos – Angélica López o el comercial de la región cafetera – Joan Gómez, encontrando que estos roles tendrían una gran cantidad de actividades que se pueden descuidar de los demás proyectos y obligaciones por la cantidad de tiempo a permanecer en el evento por lo que se pensó en una persona de acompañamiento permanente en Bogotá la cual se llama Manuela, la Dra. Carmen solicita que sea notificado de forma oficial por escrito para que sea de divulgación y conocimiento interno.
- Esferos y demás, se encuentran en cotización.

Adicionalmente se plantea por parte de la Dra. Sandra que en el correo se envió el cuadro con la cantidad de personal para el curso y que adicionalmente se tienen 18 personas que se encontrarán en vacaciones y por ende no podrán asistir, adicionalmente que el Ing. Antonio tenia disponibilidad para dictar el curso nuevamente en el mes de octubre al regreso al país, sin embargo por parte de TIPI se expone que ese requerimiento de personal adicional conlleva a un escalamiento interno al área administrativa dado que el tiempo con el Ing. Antonio se puede pactar pero la logística de refrigerios y almuerzos y demás se debe definir en comité dado que se tenían 400 personas por contrato en jornada continua de 2 semanas, la Dra. Sandra pregunta cuándo podrían tener esa respuesta y se indica que el lunes se tocará el tema nuevamente en comité de gerencia y por ende se espera tener una respuesta.

2. Se informa por parte de TIPI el cierre de la fase 1, el cual finalizo el pasado 26 de agosto y tuvo entrega en carpeta física de los entregables el día 29 de agosto de 2022, a la fecha se recibieron observaciones sobre el resultado del diagnóstico, para esto se tuvo reunión el día de hoy donde no se alcanzó la revisión completa y se continuará la próxima semana.
   De igual manera se notifica que la factura fue expedida de acuerdo con los parámetros enviados en el indicativo por el Sr. Oscar Ardila y en la fecha limite indicada 7 de septiembre de 2022. El personal del C4 indica no haberla recibido puesto que llega al correo de la supervisora y no se conocía de su envió, adicionalmente la Dra. Carmen Osorio notifica que el proceso se encuentra en revisión de entregables y por ende no se ha llegado al punto de revisión de la factura, TIPI responde que conoce el procedimiento y la condición previa de recibo a satisfacción pero que dada la fecha limite indicada fue surtido el procedimiento.

3. La Dra. Sandra solicita informe de avance de lo transcurrido para la fase 2 del proyecto, para esto TIPI proyecta el plan de trabajo donde muestra las actividades iniciadas para la fase 2, la Dra. Sandra pregunta por los entregables de cada semana de trabajo del plan, sin embargo, TIPI responde que no se pactaron entregables por cada actividad y que estos se encuentran pactados para entrega al final de cada fase, de acuerdo al cronograma la entrega de la información se debe realizar en la semana del 24 de octubre.
   La Dra. Sandra y Carmen solicitan tener un avance más seguido dado que pueden ocurrir novedades que deben requerir escalamiento y no deben llegar de manera tardía por lo que TIPI

propone alargar un poco las reuniones de seguimiento semanal que se inician para hablar del avance de las tareas correspondientes a las actividades ejecutadas durante la semana en cuestión y planificar los recursos y demás que se requieran para las actividades de la siguiente semana; la Dra. Sandra está de acuerdo y se indica que los comités ya han sido programados para los viernes a las 9:00 am sin embargo la Ing. Angélica indica que los viernes y los lunes se encuentra en comités internos en TIPI e indica diferentes horarios de disponibilidad, finalmente se pacta de manera temporal los viernes de 7 am a 9 am.

Adicionalmente se establece como canal que el Ing. Antonio notifica las actividades para la semana a TIPI y este es quien notifica al C4.

CONCLUSIONES

Se pactaron compromisos descritos a continuación y adicionalmente por parte de la Ing. Angélica se piden disculpas si la comunicación no ha fluido de manera correcta e indica que se apega a la metodología de la PMO pero que se encuentra a disposición la mayor parte del día para lo que se requiera, adicionalmente informa que el tema fue escalado internamente y uno de los gerentes realizará viaje en los próximos días para conocerles y que tengan un punto adicional de contacto para lo que se requiera.

Adicionalmente se reitera la dificultad que se ha tenido por parte de TIPI para el reemplazo de la ejecutiva de cuenta Lina Pérez para quien se realizó tramite de reemplazo incluso antes de su retiro y que no ha sido posible, además de contratar una empresa de reclutamiento que ha manifestado en 2 ocasiones la dificultad para encontrar el perfil por lo tanto y como estrategia de acompañamiento se planteó la siguiente solución, la Ing. Angélica atenderá de forma presencial una vez al mes de un día a otro y semana intermedia a esta visita se encontrará de forma presencial el Ing. Sebastián Morales hasta el reemplazo de la Ing. Lina.

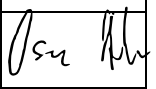
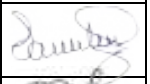
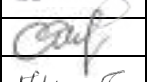
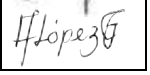
Se requiere mayor tiempo en las reuniones de seguimiento de ejecución del contrato ya que son períodos cortos y se debe tener tiempo de reaccionar cuando se presenten desviaciones.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Responder el lunes los demás temas logísticos faltantes para el inicio del curso.	TIPI	Septiembre	Sandra Martínez
2. Notificar mediante comunicación escrita el nombre de la persona que acompañara la logística del curso.	TIPI	Siguiente semana	Sandra Martínez
3. Envió de copia factura fase 1.	TIPI	12 septiembre	Sandra Martínez

4. Correo solicitando el acceso al drive para actualizar información en tiempo real.	TIPI	9 septiembre	Angélica López
5. Revisión de las actividades de la fase durante el seguimiento semanal.	TIPI C4	Hasta finalizar el contrato	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Antonio Hernández	NENA LATAM		ahernandez@nenalatam.org	
2	Oscar Ardila	C4	3779595	oscar.ardila@scj.gov.co	
3	Sandra Milena Martínez	C4	3779595	sandra.martinez@scj.gov.co	
4	Carmen Osorio	C4	3779595	carmen.osorio@scj.gov.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	23/09/2022 Hora de Inicio: 07:00 am Hora de Finalización: 9:00 am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Aclarar situación comunicado NENA México.
Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del periodo comprendido del 17/09/2022 al 22/09/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores
2. Cierre fase 1
3. Avance fase 2

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior:

- Realizar un comunicado formal definiendo el personal de ejecución del proyecto.
  Se envió comunicado el día lunes 19 de septiembre de 2022.
  Estado: Cerrado
- Se programará la socialización del plan de trabajo al equipo de líderes.
  Se concertará en la presente semana, se plantearán opciones para realizarlo.
  Estado: En Proceso
- Se socializará el plan en la capacitación curso 2 para el personal operativo.
  Se realizará durante las capacitaciones.
  Estado: Pendiente.
- Se realizará mejora a las presentaciones, revisadas por diseño.
  Se realizará revisión por diseñador.
  Estado: En Proceso.
- Se enviará plan logístico de capacitación con ajustes.
  Se está a la espera de confirmación por parte del club militar de la disponibilidad de fechas.
  Estado: En Proceso.
- Se formalizará el valor del certificado.
  Sera entregado en la presente semana.
  Estado: En Proceso.
- Entregar pendones
  Se encuentran en cotización.
  Estado: En Proceso.
- Definir entrega de certificados.
  Se planteó la opción que se tenía con la Dra. Ada Luz, a la espera de confirmación por parte del C4.
  Estado: En Proceso.

- Responder radicado
  Se espera la respuesta de Estados Unidos, se estima reunión durante el congreso.
  Estado: En Proceso.
- Definir visitas.
  Se realizará visita al C5 de Quintana Roo, durante el congreso.

2. Se revisa el avance del desarrollo de la fase 2 de acuerdo con el plan de trabajo.

Se explica por parte de la directora de proyecto Ing. Angélica López que para la presente semana se tenían las siguientes actividades en curso:

30	Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas
31	Protocolo para Devolución de Llamadas
32	Protocolo para Transferencia de Llamadas
33	Grupo 1 (100 personas) Sesión UNO
34	Grupo 2 (100 personas) Sesión UNO
35	Grupo 3 (100 personas) Sesión UNO
36	Grupo 4 (100 personas) Sesión UNO
37	Grupo 1 (100 personas) Sesión DOS
38	Grupo 2 (100 personas) Sesión DOS
39	Grupo 3 (100 personas) Sesión DOS
40	Grupo 4 (100 personas) Sesión DOS

Dada la reunión anterior, las fechas de la capacitación cambian para la tercera y cuarta semana de octubre, por lo tanto, no se desarrollaron, para las actividades 30, 31 y 32 se vienen trabajando de acuerdo con las tareas asignadas a los líderes del C4, tales como:

COMPONENTE	NUMERO	ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE	FECHA ACUERDO	FECHA DE COMPROMISO
Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	12	Análisis de Llamadas (Indicadores)	Compartir Diseño de Turnos de Trabajo de la Sala de Operación Entregar Indicadores solicitados por Antonio Revisar la posibilidad de que las líneas telefónicas troncales puedan ser provistas por dos operadores telefónicas diferentes	Ruberth Díaz Sebastián Méndez	8-sep	13 sep 12 sep
	13	Análisis de Troncales telefónicas				
	14	Análisis de Estaciones de Trabajo				
	15	Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)				
	16	Análisis de turnos				

Se le solicita al Ing. Antonio explicar cómo se ha llevado a cabo el desarrollo de las actividades, quien indica que el personal ha respondido satisfactoriamente al desarrollo, algunos con una respuesta un

poco más lenta pero encaminados en el proceso, la Dra. Sandra solicita retroalimentar a tiempo cuando se incumplen tareas para tomar las medidas respectivas y plan no sea vea afectado.

Adicionalmente solicita realizar un acompañamiento con el abogado y la Dra. Carmen para acordar el modelo de certificación de Antonio como consultor.

La Dra. Carmen solicita realizar la reunión con una presentación.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López
2. Respuesta a la socialización del plan de trabajo al equipo de líderes. Programación sugerida.	TIPI	22 septiembre	Sandra Martínez Angélica López
3. Enviar el soporte del curso de seguridad de la información.	TIPI	26 septiembre	Angélica López
4. Realizar presentación de seguimiento.	TIPI	30 septiembre	Angélica López
5. Informar personas que tienen temas pendientes.	TIPI	30 septiembre	Angélica López
6. Tabla final del personal a capacitar	C4	30 septiembre	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martinez@scj.gov.co	
2	Carmen Osorio	C4	3779595	carmen.osorio@scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
4	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com.co	
5	Antonio Hernández	TIPI – NENA LATAM		ahernandez@nenalatam.org	

Fecha y Hora de la Reunión	30/09/2022 Hora de Inicio: 07:00 am Hora de Finalización: 9:00 am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del periodo comprendido del 23/09/2022 al 29/09/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver PDF adjunto seguimiento #3:

   - Se habla sobre el ajuste que se le debe realizar a el valor simbólico del certificado.
   - TIPI informa que para el curso 2 no es posible cambiar en el menú un ingrediente de cada plato, se debe cambiar el menú completo.
   - Se informa que TIPI está en espera que NENA le responda, si es posible usar doble logo en el pendón.

2. Se revisa el avance del desarrollo de la fase 2 de acuerdo con el plan de trabajo, según pdf adjunto seguimiento #3.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar los datos completos del personal que va a asistir al curso.	C4	10 octubre	Adriana Gómez
2. Enviar costo simbólico certificado.	TIPI	07 octubre	Sandra Martinez
3. Enviar el soporte del curso de seguridad de la información.	TIPI	07 octubre	Sandra Martinez
4. Enviar información sobre los requisitos que requieren de algún presupuesto o recurso para su implementación al interior de C4.	TIPI - NENA	07 septiembre	Antonio Hernández

5. Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	07 octubre	Sandra Martínez
6. Definir fechas de reunión con cada líder de requisitos NENA para socializarle el requisito y como se puede implementar (esta socialización debe ser antes de las fechas programadas en el plan de trabajo donde el consultor abordará el requisito).	TIPI	07 octubre	Sandra Martínez
7. Entrega del plan completo del curso 2.	TIPI	07 octubre	Sandra Martínez
8. Gestionar la aprobación del diseño de pendones.	TIPI	07 octubre	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	Sandra. Martinez@scj.gov.co	
2	Yorman Suarez	C4	3779595 Ext	Yorman.suarez@scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	Oscar.ardila@scj.gov.co	
4	Adriana Gomez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@ tipi.com.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	
6	Antonio Hernández	TIPI – NENA LATAM		ahernandez@nenalatam.org	

Reunión de Seguimiento #3

30 septiembre 2022

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Se programará la socialización del plan de trabajo al equipo de lideres.	TIPI	27 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Se enviará plan logístico de capacitación con ajustes. **Se esta a la espera de confirmación por parte del club militar de la disponibilidad de fechas.**	TIPI		Sandra Martínez Angélica López	**En proceso**
•Se formalizará el valor del certificado.	TIPI		Angélica López	**Cerrado**
Entregar pendones	**TIPI**		**Angélica López**	**Cumplido**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**En proceso**
Respuesta a la socialización del plan de trabajo al equipo de lideres. Programación sugerida	TIPI	22 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Cumplido**
Enviar el soporte del curso de seguridad de la información.	TIPI	26 septiembre	Angélica López	**80% Cumplido**
Realizar presentación de seguimiento	TIPI	30 septiembre	Angélica López	**Cumplido**
Quienes tienen temas pendientes.	TIPI	30 septiembre	Angélica López	**En proceso**
Tabla final personal capacitación	C4	30 septiembre	Sandra Martinez	

Seguimiento fase 2:

Se realizo reunión con el Sr. Ruberth donde se abordaron las siguientes actividades de los entregables del nivel 2.

12.Analisis de indicadores

13. Análisis troncales telefónicas

14. Análisis de estaciones de trabajo

15. Análisis del staff personal

16. Análisis de turnos

25 protocoló para la devolución de llamadas

32. Protocolo para transferencia de llamadas.

Se realizo socialización del plan de trabajo.

Seguimiento fase 2:

- Se realizo reunión con la Sra. Ana María (Apoyo psicosocial)

Nos mostro el formato de asistencia Psicosocial, que tenia como pendiente

- Se realizo reunión con la Dra. Carmen, donde se realiza consulta para los entregables de la fase 2.

- Se realizo reunión con el Sr. Julián (Gestión humana, capacitador) donde se trataron actividades correspondientes a la fase 3.

55. Proceso de inducción al C4

56. Proceso de inducción al puesto

57.Proceso de entrenamiento teórico

58. Procedo de entrenamiento practico

Actividades siguientes:

- Visita al congreso NENA 911 en la Riviera Maya
- Visita de referenciación al C5 de Quintana Roo, Cancún, México.
- Inicio de capacitaciones

Jornada 1: 18 al 21 de octubre

Jornada 2: 24 al 28 de octubre

1 noviembre

Plan de trabajo semana 3 al 7 de octubre.

Compromisos :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO

Fecha y Hora de la Reunión	11/10/2022 Hora de Inicio: 10:00 am Hora de Finalización:12:00 m
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del periodo comprendido del 30/09/2022 al 10/10/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores
2. Avance fase 2.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver PDF adjunto seguimiento #4:

   - TIPI está revisando todos los elementos que se deben tener en cuenta para justificar el valor del costo simbólico del certificado.
   - TIPI manifestó que los requisitos que requieren presupuesto o recurso se plantearan a medida de termine la fase.
   - TIPI informó que NENA debe avalar el uso de logos, por tal motivo aún no se ha podido entregar los pendones pendientes.
   - TIPI debe revisar cómo será la socialización con cada líder para los entregables de cada fase.

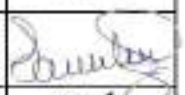
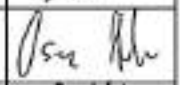
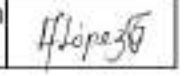
2. Se revisa el avance del desarrollo de la fase 2 de acuerdo con el plan de trabajo, según PDF adjunto seguimiento #4.

   - TIPI informó que el curso 2 lo dictará el señor Leonardo Doroni, para tal fin solicitan iniciar el curso el 19 de octubre.

3. Otros:

   - TIPI informó que el Ingeniero Antonio no sigue parcialmente en el proyecto, Antonio hará la entrega formal completa a NENA México.
   - TIPI realizará socialización del proyecto al nuevo consultor. (pendiente por programar dicha reunión).
   - C4 solicita seguir manteniendo el formato de registro de seguimiento de actividades del plan de trabajo.
   - C4 recuerda que los nuevos consultores deben tomar la sensibilización de seguridad de información de la secretaria y C4.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar costo Simbólico certificado	TIPI	14 octubre	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Comunicado formal del nuevo consultor	TIPI	14 octubre	Sandra Martínez
3. Enviar tabla completa de los asistentes al curso	C4	14 octubre	Adriana Gómez
4. Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez
5. Reunión con cada líder, socialización de requisitos	TIPI	Pendiente por definir	Sandra Martínez
6. Revisar el empalme del representante legal. Santiago a Iván	TIPI	Pendiente por definir	Sandra Martínez
7. Autorización junta directiva	TIPI	Pendiente por definir	Sandra Martínez
8. Enviar actas con el estatus de cada reunión con líderes y reunión de seguimiento	TIPI	14 octubre	Sandra Martínez
9. Subir en carpeta compartida actas, presentaciones con los seguimientos del plan y cuadro de control de tareas	TIPI	21 octubre	Sandra Martínez
10. Pendiente programar con la jefe de C4 y el consultor de NENA una sesión para revisar misión, visión y valores	TIPI	Pendiente por definir	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra. Martínez@scj.gov.co	
2	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595	yorma.suarez@scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@ tipi.com.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección.proyectos@tipi.com .co	

Reunión de Seguimiento #4

07 octubre 2022

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**En proceso**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**En proceso**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**50% en proceso**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**En proceso**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**En proceso**

Compromisos anteriores 3 :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar el plan completo del curso 2	TIPI	07 octubre 2022	Sandra Martínez Angélica López	**En proceso**

Seguimiento fase 2:

- Enviar a Antonio la estadística completa del mes de septiembre del número orientaciones realizadas al personal. (Gestionado envió Ana María correo)

- Verificar que el formato diseñado para la orientación psicosocial ha empezado a utilizarse (Ana María respondió que deben hacerle unos ajustes, y que aún no tienen fecha en que lo puedan utilizar)

- Atender las observaciones de la última reunión en el cual se revisó el procedimiento de personal contratista (No se ha obtenido respuesta de parte de el líder encargado Javier Espeleta)

- Enviar el procedimiento de Inducción Operativa y Administrativa a Antonio (Gestionado envió Julián por correo)

- Compartir a Antonio algunos resultados de la encuesta de satisfacción de la inducción (Gestionado envió Julián por correo)

Seguimiento fase 2:

- Compartir a Antonio la prueba diagnóstica que se aplica al personal en inducción (Gestionado envió Julián por correo)

- Documentar protocolo o guion de Devolución de Llamada abandonada (Respuesta del líder encargado Ruberth: Nos encontramos en la documentación del mismo, pendiente de unos conceptos técnicos solicitados para su respectiva entrega).

- Documentar protocolo o guion de continuidad del negocio ante caída de las líneas telefónicas (Ruberth informa que el Ing. Oscar Barragán es el encargado) (Pendiente coordinar reunión con el ingeniera dar el seguimiento)

- Documentar protocolo o guion de continuidad del negocio ante caída del CAD (Ruberth informa que el Ing. Oscar Barragán es el encargado) (Pendiente coordinar reunión con el ingeniera dar el seguimiento)

- Reunirse con el personal de ETB para verificar la información que despliega el Display de la sala NUSE (Ruberth informa que la reunión se generara el 7 oct)

Actividades siguientes:

Compromisos :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO

Fecha y Hora de la Reunión	24/10/2022 Hora de Inicio: 03:00 pm Hora de Finalización:4:30 pm
Lugar de la Reunión	Presencial Personal C4 – Virtual personal TIPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato N° SCJ-1491-2022 del período comprendido del 15/10/2022 al 23/10/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de compromisos acordados en reuniones anteriores
2. Avance fase 2
3. Suspensión contrato
4. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver PDF adjunto seguimiento #5, y se profundiza sobre estos temas:

- TIPI está revisando el valor simbólico del certificado y el valor del curso por nivel. Para tal fin C4 propone programar una reunión para revisar este tema con el Área Comercial de TIPI.
- TIPI informa sobre la política de NENA en cuanto a la mezcla de logos en los pendones, e informa que sigue pendiente aprobación por parte de NENA, sin embargo, C4 puede ir aprobando los diseños.

2. Avance Fase 2, según PDF adjunto seguimiento #5.

- TIPI habla sobre el pronunciamiento de NENA E.E.U.U sobre los capítulos que tiene proyectado abrir, y que NENA E.E.U.U explica que la exclusividad es de NENA México sobre el proyecto con el C4.
- TIPI manifiesta que es directamente el consultor NENA que debe dar las directrices para cada proceso de entregables, por tal motivo están sujetos a que estos den aval y autoricen el estado de los entregables de esta fase.

3. Suspensión del contrato:

- Se tratan temas contractuales para poder solicitar la suspensión del contrato.
- En diciembre de 2022 no se realizarán capacitaciones, estas se deben retomarán en enero de 2023.
- La FASE II terminó el 23 de octubre de 2022 y TIPI debe realizar la entrega de los entregables, ya que se había acordado que una vez reiniciará el contrato se haría entrega de los mismos. Actividad que se acordó con base en el cronograma presentado por TIPI y aprobado para la suspensión por parte de la supervisora del contrato, de lo contrario se deberá cumplir con las

fechas estipuladas en el contrato.

4. Otros:

- Se habla sobre el procedimiento de facturación por parte de C4, así mismo TIPI solicita confirmación de cuál es el estado de pago de su factura.
- TIPI solicita que Adriana Gómez tenga también acceso a la carpeta compartida, para que pueda subir la información que corresponda de la ejecución del contrato.

CONCLUSIONES

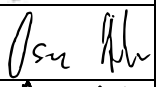
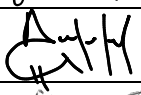
- TIPI no puede informar el estado de los entregables ya que depende de la retroalimentación y autorización por parte de NENA.
- El liderazgo de TIPI en el desarrollo de las actividades dispuestas para la entrega de los entregables de cada fase se debe evidenciar en todo momento.
- Se debe definir una metodología de trabajo más clara y efectiva que permita la entrega parcial del avance en los entregables y no esperar hasta el plazo en el que finaliza la fase para hacer entrega de estos.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez
3. Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
4. Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
5. Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez
6. Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

No	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	Sandra. Martínez @scj.gov.co	

2	Yorman de Jesús Suarez Zapata	C4	3779595 Ext	Yorman.suarez@scj.gov.co	
3	Oscar Eduardo Ardila Casafranco	C4	3779595 Ext 3100	Oscar.ardila@scj.gov.co	
4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez. @tipi.com.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	

Reunión de Seguimiento #5

24 octubre 2022

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**En proceso**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**En proceso**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**En proceso de cambio**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**En proceso**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**En proceso**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	**TIPI**	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**En proceso**

Seguimiento fase 2:

- Enviar a NENA la estadística completa del mes de septiembre del número orientaciones realizadas al personal.

  Enviado a NENA

- El formato diseñado para la orientación psicosocial sigue en revisión, el área psicosocial se encuentra manejando el borrador del formato, mientras sale el oficial

- Javier Espelta envió el borrador preliminar del procedimiento precontractual para la contratación de los OPS. (Falta el complemento de la parte jurídica que enviara la Doctora Carmen)

- Enviar el procedimiento de Inducción Operativa y Administrativa a NENA.

  Enviado a NENA

- Compartir a NENA algunos resultados de la encuesta de satisfacción de la inducción.

  Enviado a NENA

Seguimiento fase 2:

- Compartir a NENA la prueba diagnóstica que se aplica al personal en inducción.

  Enviado a NENA

- Documentar protocolo o guion de Devolución de Llamada abandonada (Envió borrador) Enviado a NENA

- Documentar protocolo o guion de continuidad del negocio ante caída de las líneas telefónicas (Ruberth informa que el Ing. Oscar Barragán es el encargado) (Pendiente coordinar reunión con el ingeniero dar el seguimiento)

- Documentar protocolo o guion de continuidad del negocio ante caída del CAD (Ruberth informa que el Ing. Oscar Barragán es el encargado) (Pendiente coordinar reunión con el ingeniero dar el seguimiento)

- Reunirse con el personal de ETB para verificar la información que despliega el Display de la sala NUSE (Pendiente coordinar reunión con NENA para generar un instructivo)

Actividades siguientes:

Procesar entregables fase 2.

Superar suspensión.

Cumplimiento al plan de trabajo.

Próximos - compromisos :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	

Fecha y Hora de la Reunión	18/11/2022 Hora de Inicio: 7:00 am Hora de Finalización: 9:00 am
Lugar de la Reunión	Presencial personal C4 -Virtual TIPI

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Realizar seguimiento semanal a la ejecución del contrato N° SCJ-1491-2022 del período comprendido del 24/10/2022 al 18/11/22.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de compromisos acordados en reuniones anteriores
2. Avance fase 2 y retroalimentación de la semana de trabajo con los nuevos consultores
3. Nuevos compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #6, la mayoría se encuentran cerrados y se profundiza sobre estos temas:

   - A la fecha se encuentra pendiente el logo del C4 en el formato que se solicitó por el diseñador para enviar a hacer el pendón y entregarlo.
   - Se encuentra pendiente enviar la metodología de medición del proyecto.
   - Hace falta el envío de las últimas 2 actas de reuniones.
   - El personal del C4 retroalimenta sobre el inicio de la capacitación curso1 indicando que:
     -Se hizo un cuello de botella en la lectura de los QR iniciando la primera jornada a las 8:30 am, se informa por parte de TIPI que el tema ya fue subsanado y que en la jornada 2 se inició a las 8 am sin ningún inconveniente.
     -Adicionalmente que algunas personas manifestaban no recibir el código, TIPI notifica que al ayudarles a ingresar al correo si encuentran el código correspondiente.
     -Se indicó que la distribución de los monitores no era correcta, se explica por parte de TIPI que ya se subsano.
     -Se informa que los códigos se generan para un período de tiempo y no para un día, se explica que se realizó debido a la cantidad de cambios que se podían generar por del C4 como se ha materializado hasta el momento y que la persona que ingreso en una fecha diferente fue porqué inicialmente estaba programada para esa fecha solicitó el cambio, pero no cumplió el cambio.

2. Avance fase 2 (según pdf adjunto seguimiento #6) y retroalimentación de la semana de trabajo con los nuevos consultores:
   - C4 manifiesta que las personas con las que se ha reunido NENA algunas manifiestan entender lo explicado y luego cuando se solicita los entregables, se presentan dificultades, por lo tanto, se debe validar como dejar claro que se requiere de cada persona

entrevistada, para seguir avanzando con la fase.

- El personal del C4 retroalimenta sobre la forma de trabajo de los consultores en la presente semana donde se han sentido atosigados y estresados dada la forma en la que se ha solicitado la información y los tiempos que tienen para cumplirla.
- El Ing. Jairo de NENA, manifiesta que desde la reunión anterior a su llegada se manifestó la solicitud del comité de calidad y no se recibió. A lo cual C4 manifiesta que esto no fue explicado claramente y que aún por parte de C4 no se había aprobado las modificaciones realizadas al plan y metodología de trabajo, que la reunión que se sostuvo con la jefatura de C4 era apenas una socialización.

3. Nuevos compromisos:
   - Se inician las reuniones del comité de calidad conformado por el C4 y solicitado por NENA, a la espera de cómo se dará la dinámica de las reuniones.

CONCLUSIONES

Se realiza la revisión de los compromisos dando la mayoría por cerrados, y por parte de C4 se ratifica nuevamente que de un día para otro no es viable que el personal entrevistado haga entrega de toda la información solicitada por NENA ya que tienen obligaciones adicionales en su día a día, por tanto a medida que se tengan se irán entregando.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar actas faltantes	TIPI	21-Nov -2022	Sandra Martinez
2. Enviar metodología medición de avance del proyecto	TIPI	21-Nov -2022	Sandra Martinez
3. Enviar logo para el pendón	C4	21-Nov -2022	Sandra Martínez
4. Ratificar las fechas del viaje de referenciación y el curso 2	C4	Semana 21-Nov -2022	Sandra Martínez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595	Sandra. Martínez@scj.gov.co	
2	Carmen Osorio Medina	C4	3779595	carmen.osorio@scj.gov.co @scj.gov.co	
3	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595	Yorman.suarez@s cj.gov.co	
4	Oscar Ardila casafranco	C4	3779595	oscar.ardila@s cj.gov.co	

5	Sofia Moreno	C4	3779595	sady.moreno@scj.gov.co	SIGNED Signed
6	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	
7	Angelica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	Dirección.proyectos@tipi.com.co	
8	Jairo Flores	TIPI – NENA LATAM	+52 1 477 835 5331	jairo.flores@911latinoamerica.org	

Reunión de Seguimiento #6

10 noviembre 2022

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**En proceso**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**En proceso**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**En proceso**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**En proceso**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Por definir	Sandra Martínez	**En proceso**

Seguimiento fase 2:



Seguimiento fase 2:

No.	Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyecto	Área	Responsable del Actividad	Fecha Inicio	Fecha Compromiso	Fecha Realización	Días Atraso	Estatus
1	Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2	Analisis	Harvey Bustos	16-Nov-22	17-Nov-22		-	Limit Time
2	Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2	Analisis	Harvey Bustos	16-Nov-22	17-Nov-22		-	Limit Time
3	Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2	Analisis	Harvey Bustos	16-Nov-22	17-Nov-22		-	Limit Time
4	Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2	Analisis	Harvey Bustos	16-Nov-22	17-Nov-22		-	Limit Time
5	Análisis de turnos	4,8	2	Analisis	Harvey Bustos	16-Nov-22	17-Nov-22		-	Limit Time
6	Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2	GH/Psico	Jhoan Bonilla/ Ana Cardenas	16-Nov-22	17-Nov-22		-	Limit Time
7	Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2	GH	Jhoan Sebastian Mendez	16-Nov-22	16-Nov-22		1	Delay
8	Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2	GH	Jhoan Sebastian Mendez	16-Nov-22	16-Nov-22			Delay
9	Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2	GH/Psico	Jhoan Bonilla/ Ana Cardenas	16-Nov-22	16-Nov-22		1	Delay
10	Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2	GH	Jhoan Sebastian Mendez	16-Nov-22	16-Nov-22		1	Delay

Actividades siguientes:

Continuación curso 1: Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Básicos de Operación.

Correcciones documentación fase 2.

Inicio documentación fase 3.

Próximos - compromisos:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	

Fecha y Hora de la Reunión	28/11/2022 Hora de Inicio: 2:30pm Hora de Finalización: 3:40pm
Lugar de la Reunión	Presencial C4 -Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato N° SCJ-1491-2022 del período comprendido del 19/11/22 al 28/11/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento **#7**:

   - Se mencionan los compromisos ya cerrados por parte de TIPI.
   - TIPI informa que el pendón será entregado en esta semana.
   - La constancia del curso básico de líderes ya fue enviada por NENA a TIPI.

2. Avance Fase 2:

   - Se socializan los capítulos que están en proceso de entrega de acuerdo con la matriz de seguimiento.
   - Se informa al C4 que Adriana Gómez está de forma presencial en el C4, y con ella pueden tener contacto directo para solicitar aclaración de dudas, ya que puede escalarlas directamente al personal de NENA.
   - C4 sugiere que las reuniones con NENA sean 3 por semana dos para subsanar dudas de la Fase 2, y una para empezar Fase 3.
   - C4 manifiesta que aún no tiene una fecha para realizar los entregables pendientes de la Fase 2, sin embargo, se encuentran ejecutándolos con prontitud.

3. Otros:

   - Se creará un grupo de WhatsApp para poder resolver las inquietudes que tenga C4 respecto a los entregables, para que sean aclaradas las dudas en el menor tiempo posible.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez

Powered by CamScanner

2. Fecha de viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gómez
3. Fecha Curso 2	C4	Urgente	Adriana Gómez
4. Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez
5. Reunión para revisar metodología de medición de avance del proyecto	C4 TIPI	02 diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez

CONCLUSIONES
Se socializan los estándares de acuerdo con la matriz de seguimiento y se plantea tener una o dos reuniones con NENA para poder subsanar dudas de acuerdo con cada entregable.

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
No	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.Martínez @scj.gov.co	
2	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595 Ext	yorma.suarez@scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez. @ tipi.com.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
6	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	

Fecha y Hora de la Reunión	07/12/2022 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 8:30am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato N° SCJ-1491-2022 del período comprendido del 29/11/2022 al 06/12/22.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #8:

   - Se mencionan los compromisos de cada reunión, el único compromiso que queda abierto será el de **procesos que requiera algún presupuesto y recurso.** Debido a que esta información sale al finalizar cada fase.
   - TIPI indica que las certificaciones de los cursos las entregaran en la segunda semana de diciembre para que la Dra. Ada Luz defina como hará la entrega de estas.
   - C4 indica que se tomará la Misión y visión de la Secretaria.
   - TIPI manifiesta que es de suma importancia que C4 nos indique fecha de viaje de referenciamiento, debido al alta en precio de tiquetes.
   - TIPI sugiere a C4 que en el curso 2 de NENA se trate de manejar de alguna manera los cambios de día del personal para la asistencia, debido a la logística que esto implica para el servicio del club militar. C4 manifiesta que es complejo debido a que pueden surgir imprevistos.

2. Avance Fase 2 de acuerdo con el plan de trabajo, según pdf adjunto seguimiento #8:

   - El día de ayer se subsano en la reunión con NENA los estándares 7, que corresponden a la segunda fase.
   - TIPI indica que se ha avanzado con la carpeta de entrega de la segunda fase.
   - Se sugiere a C4 tener los entregables esta semana para poder entregar la Fase 2 el martes en la reunión de seguimiento mensual.
   - En la reunión del viernes 9 de diciembre se tocarán algunos temas de fase 4, y a si mismo se iniciara la Fase 3.

Powered by CamScanner

3. Otros:

- TIPI indica que las pólizas siempre se envían al cliente para revisión por si se presentan correcciones, C4 manifiesta que en su momento la Secretaria no informó ninguna inconsistencia, TIPI informa que la aseguradora no ha dado respuesta ya que el operador de seguros entra a revisar para poder hacer la corrección.
- Se habla sobre el certificado de confidencialidad TIPI manifiesta que no existe un documento de exclusividad especifico. Se emitirá un certificado donde indique que en el contrato tiene la cláusula definida. C4 les ratifica la importancia de esta solicitud ya que no han dado respuesta al correo.
- C4 recuerda que está pendiente programar el curso 1 de NENA para el personal faltante. TIPI indica que se hablará con la Dra. Ada Luz en la reunión presencial sobre este tema.
- C4 indica que se debe informar a NENA que el curso online está programado para iniciar 23 de enero del 2023, esto debido a que NENA está solicitando esta información directamente al C4. TIPI indica que le transmitirá esta información a NENA ya que todas las solicitudes se hacen a través de TIPI y TIPI gestiona directamente con NENA.
- TIPI ratifica que no hay costo por el segundo intento del examen de certificación.
- TIPI solicita la nueva programación del personal para la logística del curso 2 de NENA.
- C4 solicita no olvidar los ajustes del plan para lo cual se debe emplear la misma plantilla del archivo Excel por medio de cual presentaron inicialmente el plan de trabajo.
- C4 indica que le gustaría ver en las reuniones de seguimiento el control que NENA lleva de la ejecución de las fases. TIPI manifiesta que para esto se debe definir la metodología pero que no ha sido posible que NENA agende reunión para revisar la metodología.
- C4 solicita que de una vez se revise la metodología con TIPI, para validar si contempla lo que se ha venido solicitando. C4 le manifiesta que esta ahora si refleja cual es el avance.
- C4 informa que para la reunión de seguimiento mensual TIPI debe presentar informe del avance proyecto, como fue solicitado por la Supervisora del contrato. TIPI manifiesta que así se hará.

CONCLUSIONES
Se lleva a cabo la reunión teniendo como finalidad el cierre de compromisos anteriores, se revisa el avance de terminación de la Fase 2. Se concluye la reunión revisando la metodología de avance de seguimiento del proyecto y confirmando que esta ya cumple con lo que se ha venido solicitando.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Entrega certificaciones líderes	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez

Powered by CamScanner

3. Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.Martínez @scj.gov.co	
2	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595 Ext	yorma.suarez@scj. gov.co	
3	Oscar Ardila Casafranco	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@s cj.gov.co	
4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez. @ tipi.com.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
6	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	

Powered by CamScanner

Fecha y Hora de la Reunión	23/12/2022 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:45am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato N° SCJ-1491-2022 del período comprendido del 06/12/22 al 22/12/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #9:

- Se mencionan los compromisos de cada reunión, el único compromiso que queda abierto será el de **procesos que requiera algún presupuesto y recurso, el listado del personal administrativo que va a realizar la visita de referenciamiento, listado del curso 2 de NENA y entrega de certificados de asistencia curso 1.**

2. Avance Fase 2 y 3.

- C4 Internamente debe revisar el manual del sistema de calidad de NENA para realizar el ultimo envió de la fase2. Con base en esto se espera que la jefatura del C4 de los lineamientos para la entrega final.
- En las reuniones de comité se han avanzado los numerales de la fase 3, C4 está atento a las observaciones de parte de NENA, se visualiza que esta fase se está avanzando de acuerdo al plan de trabajo.
- De acuerdo con el informe solicitado por el C4 de la visita de referenciamiento en Cancún, TIPI manifiesta que puede enviar una propuesta de informe, pero la elaboración del contenido es del personal del C4 que asistió.
- C4 aclara el proceso de entrega de cada fase: Una vez se levanta la información por parte de los líderes o por el responsable del requisito, esa información pasa a un comité y finalmente ese comité da el aval con la jefe de hacer la entrega de los entregables.
- C4 informa que se debe enviar el paso a paso para curso online fecha de inicio de envió de usuarios y claves, entre otros. TIPI indica que se hará respuesta al email enviado por C4.
- TIPI informa que NENA solicitó que la visita de los consultores se corriera una semana, C4 manifestó que deben enviar un correo con la solicitud formal y el motivo por el cual se

Powered by CamScanner

solicita.

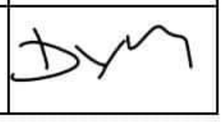
3. Otros.
   - En cuanto a la metodología presentada por Jairo Flores Líder NENA, donde se informó a TIPI que no estaba bien elaborada, C4 manifiesta que se debe tener dicha metodología con gráficas de cumplimiento, TIPI indica que realizaran una reunión directa con NENA gerencia para escalar el caso del consultor líder Jairo Flores.
   - TIPI solicita al C4 incluir al director de proyectos en los comités semanales con NENA.
   - Con respecto a la solicitud del C4 de realizar un prediagnóstico de cuál es el estado de cumplimiento de cada estándar, TIPI informa que debe revisar con NENA cual podría ser la metodología.

CONCLUSIONES
Se subsanan algunos compromisos anteriores, se realiza la retroalimentación del avance de la fase 2 y 3 quedando pendiente la entrega de algunos estándares.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Entrega gráfica de metodología	TIPI	26 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Respuesta del correo sobre el curso online	TIPI	26 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez
3. Correo oficial donde se pide cambio de fecha de la visita de los consultores	TIPI	26 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
4. Enviar propuesta de informe del congreso a Cancún	TIPI	26 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez
5. Revisar con NENA metodología de pre-diagnóstico	TIPI	31 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.Martínez @scj.gov.co	
2	Yorman Suarez Zapata	C4	3779595 Ext	yorma.suarez@scj. gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@s cj.gov.co	

Powered by CamScanner

4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez. @ tipi.com.co	
5	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
6	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	

Powered by CamScanner

Fecha y Hora de la Reunión	29/12/2022 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:35am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del al 23/12/2022 al 28/12/2022.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2 y 3.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de reuniones anteriores, ver pdf adjunto seguimiento #10:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #9, quedando aún pendiente según fecha de compromiso**, el envío de la gráfica ajustada de la metodología de seguimiento, el correo sobre las preguntas del curso online y listado visita de referenciamiento y certificados del curso 1 de NENA**.

2. Avance Fase 2 y 3, ver pdf adjunto seguimiento #10:

   - C4 informa que hoy se reúnen internamente para poder definir la entrega del manual para poder cerrar la fase #2, esto debido a que el comité directivo realizo algunos ajustes, se espera que la Dra. Ada confirme si después de esto se puede hacer la entrega.
   - C4 hace énfasis en que es muy importante que queden escritas las recomendaciones de mejora de cada estándar que hace NENA en el informe que entrega TIPI de cada fase, con el fin de evaluar su viabilidad más adelante.
   - C4 informa que en algunos estándares de la fase 3, las respuestas serán que por temas tecnológicos C4 no cumple con el estándar y los demás con lo que se tiene en el momento implementado se da cumplimiento, la idea es cumplir con lo que se tiene en la actualidad, pero si se puede, lo ideal es implementar las mejores prácticas.
   - De igual forma C4 manifiesta que han avanzado en los estándares de la fase 3, y se estima se cierre la fase en los tiempos estipulados.

3. Otros:

   - TIPI informa que la póliza se subió a Secop, pendiente que validen si está aprobada.
   - TIPI informa que sobre el diagnóstico para conocer cuántos puntos tenemos, no han podido

Powered by CamScanner

llegar a un acuerdo con NENA, se escalará el tema con la gerencia.

- TIPI informa que va a solicitar a la gerencia NENA el cambio del consultor Jairo Flores, para poder entenderse directamente con el personal de la auditoria.
- C4 manifiesta que no ve viable que el C4 mismo realice la auditoría interna, propone que sea la visión de un tercero que haya participado en el proceso.
- C4 informa que NENA ha dado conceptos diferentes de la aplicación de algunos estándares después de que ya el manual ha sido revisado por ellos, solicitan que cuando revisen sean muy exactos y precisos en la revisión para evitar confusión y reprocesos.

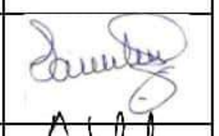
CONCLUSIONES

Queda pendiente por parte del C4 la entrega de los faltantes de la fase 2, TIPI solicitará a NENA el cambio del consultor Jairo Flores, se estará informando dicha respuesta en las próximas reuniones. Para C4 es indispensable que la auditoría interna sea realizada por un tercero y no precisamente solo por el personal interno.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Entrega gráfica de metodología	TIPI	03 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Respuesta del correo sobre el curso online	TIPI	03 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
3. Constancias curso 1	TIPI	03 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez
4. Verificar si la póliza fue aceptada en el SECOP	TIPI	03 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@ tipi.com.co	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
4	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	SIGNply Signed

Powered by CamScanner

Reunión de Seguimiento #10

29 diciembre 2022

TIPI

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**En proceso**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**En proceso**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**En proceso**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**En espera de Respuesta C4 listado de personal**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**En espera de Respuesta C4**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**En revisión**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	En Proceso
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Falta listado personal
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	En proceso
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	En proceso
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Falta entregar por el C4

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16
Clasificación de las Llamadas	7,1
Registro de los Incidentes	7,2
Protocolo General de la llamada	7,3
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6

Seguimiento fase 3:

Se han explicado por NENA
los siguientes estándar
en las reuniones de comité.

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	9,1
Protocolos por Atención a Alarmas	9,2
Protocolos por Atención Telemática	9,4
Protocolos Por Atención en otro idioma	9,5
Protocolos por Asistencia Médica	9,6
Protocolos por Asistencia Psicológica	9,7
Protocolos por Violencia de Género	9,1
Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	9,8
Protocolos por Búsqueda de Personas	9,9
Protocolos por Búsqueda de Vehículos	9,10
Protocolos de Aviso a la Población	9,12
Proceso de Inducción al C4	6,1
Proceso de Inducción al Puesto	6,2
Proceso de Entrenamiento Teórico	6,3
Proceso de Entrenamiento Práctico	6,4
Coaching y acompañamiento previo	6,5
Evaluación Inicial	6,6
Plan Anual de Capacitación	6,7
Proceso general de Capacitación	6,8

Actividades siguientes:

Correcciones – entregables fase 2 pendiente.

Seguimiento a entregables en reuniones Fase 3.

Martes y Jueves 1.30 horas.

11 a 12.30m.

Próximos - Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	En proceso
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso

Fecha y Hora de la Reunión	06/01/2023 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:45am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 29/12/2022 al 05/01/23.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2 y 3.
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #11:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #10, queda pendiente según fecha de compromiso, **el listado para la visita de referenciamiento, la entrega de los certificados del curso 1 de NENA que se hará en la reunión de seguimiento mensual y pendiente confirmación de aceptación por parte del C4 del cambio de fecha de la venida de los profesionales de NENA.**

2. Avance Fase 2 y 3, ver pdf adjunto seguimiento #11:

   - C4 informa que continúa la revisión del manual con el comité interno para poder enviar oficialmente el manual y anexos de la fase 2.
   - En este momento C4 continúa trabajando en la fase 3 y se siguen aclarando dudas en los comités de calidad con NENA.

3. Otros:

   - C4 pregunta si se ha justificado el tema de la prórroga, ya que la obligación del contrato es lograr la certificación, TIPI indica que están esperando el cierre de la fase 2, el abogado está estructurando la justificación, la próxima semana se tiene el primer borrador de la solicitud de suspensión.
   - NENA sugiere que la toma del curso online sea por grupos para poder hacer un seguimiento y tener un avance homogéneo, C4 indica que es complejo que se saque personal de la operación, no se ve factible, sin embargo, se le va a escalar a la Dra. Ada Luz. C4 solicita informes quincenales para conocer el avance en la ejecución del curso online por parte del personal.
   - C4 pregunta sobre la solicitud realizada del diagnóstico, NENA responde que la auditoría interna es el primer ejercicio, el cual reflejará cómo está el sistema y si está implementado

Powered by CamScanner

todo lo que se ha documentado, la calificación que se obtenga es el reflejo de cómo está C4 para cuando vengan los auditores de EEUU, y en esta se verá el puntaje. La auditoría interna busca que el estándar se halla implementado, por medio de la búsqueda de las evidencias, si no se tienen se van generando, para poder sumar puntos adicionales a lo que ya está implementado por el C4. El C4 manifiesta que ve cortos los tiempos entre la pre-auditoría y la auditoria para la búsqueda de evidencias, TIPI responde que al ampliar el contrato se amplía las fechas de la visita de los auditores.

- NENA indica que las evidencias son un valor agregado al puntaje adicional.
- C4 requiere información frente a que evidencias dan puntaje adicional y si hay alguna forma de tener una lista de chequeo o soporte para ir simulando el puntaje para cuando se llegue al ejercicio de pre-auditoría se tenga la información clara, NENA informa que se enviará un archivo donde se explica los puntajes de acuerdo con el nivel y tipo de centro, e informa que la implementación de todos los estándares da un puntaje positivo (evidencia de 6 meses 50% puntos adicionales, 1 año más 100% puntos adicionales para subir de nivel), sin embargo, este mes Josafat y Elizabeth tienen la misión de armar las carpetas que serán auditadas.
- C4 sugiere que en el momento que TIPI haga los entregables se indique que los documentos dan cumplimiento y explicar por qué, NENA responde que el manual de calidad NENA es un documento auditable y fue diseñado en la forma cómo está estructurada la norma NENA y este da cumplimiento a los estándares y al sistema de calidad, C4 responde que se debe aclarar que el manual responde a la metodología.
- C4 indica que en el cierre de cada fase del proyecto, TIPI debe certificar que los entregables dan cumplimiento a los estándares de NENA, al respecto NENA confirmo que esto se puede hacer en una de las conclusiones del informe que deben entregar en cada fase.

CONCLUSIONES

TIPI realizará el borrador para solicitar la prórroga del contrato, NENA aclara algunas dudas referentes a la pre-auditoría y al manual de calidad NENA.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Relación de personal para curso online	TIPI	13 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
3. Entrega constancias Curso 1	TIPI	13 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez

Powered by CamScanner

4. Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Sandra Martinez Adriana Gómez
5. Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez
6. Documento con puntaje de cumplimiento.	TIPI	13 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez
7. Envío de informe quincenal con el avance del curso online.	TIPI	Durante la ejecución del curso	Sandra Martinez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia/ Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1.	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2.	Sofía Moreno	C4	3779595 Ext 3100	sady.moreno@scj. gov.co	
3.	Carmen Osorio	C4	3779595 Ext 3100	carmen.osorio@scj .gov.co	
4.	Yorman Suarez	C4	3779595 Ext 3100	yorman.suarez@s cj.gov.co	
5.	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@ tipi.com.co	
6.	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.co m.co	SIGNply Signed
7.	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com. co	
8.	Jairo Flores	NENA LATAM	+52 1 477 8 35 5331	jairo.flores@911lati noamerica.org	

Powered by CamScanner

Reunión de Seguimiento #11

06 enero 2023

TIPI

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**En proceso**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	En Proceso
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Falta listado personal
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre-2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Se entregan el martes 10 – ene 23
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	En proceso

Seguimiento fase 2: Falta entregar por el C4

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16
Clasificación de las Llamadas	7,1
Registro de los Incidentes	7,2
Protocolo General de la llamada	7,3
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6

Seguimiento fase 3:

Se han explicado por NENA
los siguientes estándar
en las reuniones de comité.

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	9,1
Protocolos por Atención a Alarmas	9,2
Protocolos por Atención Telemática	9,4
Protocolos Por Atención en otro idioma	9,5
Protocolos por Asistencia Médica	9,6
Protocolos por Asistencia Psicológica	9,7
Protocolos por Violencia de Género	9,1
Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	9,8
Protocolos por Búsqueda de Personas	9,9
Protocolos por Búsqueda de Vehículos	9,10
Protocolos de Aviso a la Población	9,12
Proceso de Inducción al C4	6,1
Proceso de Inducción al Puesto	6,2
Proceso de Entrenamiento Teórico	6,3
Proceso de Entrenamiento Práctico	6,4
Coaching y acompañamiento previo	6,5
Evaluación Inicial	6,6
Plan Anual de Capacitación	6,7
Proceso general de Capacitación	6,8

Actividades siguientes:

Correcciones – entregables fase 2 pendiente.

- Personal por día que asistirá al Curso 2

Seguimiento a entregables en reuniones Fase 3.

Martes y Jueves 1.30 horas.

11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO

Fecha y Hora de la Reunión	13/01/2023 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:45am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 05/01/2023 al 12/01/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance fase 2 y 3.
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #12:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #11, queda pendiente según fecha de compromiso, **completar el listado para la visita de referenciamiento, la entrega de los certificados del curso 1 de NENA que se hará en la reunión de seguimiento mensual y metodología de puntajes para la auditoría.**
   - Oscar Ardila realizará revisión de la metodología de seguimiento, para dejar este compromiso por cerrado.

2. Avance Fase 2 y 3, ver pdf adjunto seguimiento #12:

   - C4 informa que está en la espera que la doctora Ada Luz apruebe la entrega formal de la fase 2, TIPI solicita que sea más pronto posible ya que necesitan radicar la factura.
   - C4 continúa trabajando en la fase 3, se siguen realizando ajustes y recopilando evidencias. Se continúa con los comités de calidad con NENA revisando los estándares y aclarando inquietudes.

3. Otros
   - C4 solicita que se envié el video explicativo del ingreso a la plataforma para el curso online con antelación, ya que van a enviar pieza con información del curso explicando al personal.
   - TIPI aclara que el curso está proyectado para 4 meses, NENA recomienda que sea entre 4 y 8 meses, de acuerdo con el cronograma tendrían 3 meses, pero TIPI va a solicitar prórroga del contrato y así mismo se ampliará el curso.
   - C4 pregunta si no afecta en nada que cuando vengan los auditores no esté certificado el personal. TIPI aclara que una cosa es el certificado del centro y otra del personal.
   - C4 sugiere que dejen abierto los módulos a medida que van avanzando para poderlos consultar al momento de que llegue el examen. TIPI escalará con NENA la solicitud.

Powered by CamScanner

- TIPI informa que se enviará un cuestionario para evaluar nivel de conocimiento del curso 1, C4 indica que se debió a ver hecho al finalizar cada jornada del curso, TIPI manifiesta que hubo una confusión de NENA en el despliegue de las encuestas, hicieron la de satisfacción y no la de conocimiento.

CONCLUSIONES

Se revisan algunas inquietudes y solicitudes respecto al curso online por parte del C4, TIPI aclara inquietudes y escalará las solicitudes.
TIPI tiene proyectado el borrador para solicitar la prórroga del contrato, procederá al envío de la misma.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Video curso online	TIPI	16 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gomez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1.	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2.	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
3.	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@tipi.com.co	
4.	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	SIGNply Signed
5.	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	

Powered by CamScanner

Reunión de Seguimiento #12

13 enero 2023

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**En proceso**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	En Proceso
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Falta listado personal
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre-2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Se entregan el martes 10 – ene 23
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	En proceso

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Entrega parcial
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	En proceso

Seguimiento fase 2: Falta entregar por el C4

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16
Clasificación de las Llamadas	7,1
Registro de los Incidentes	7,2
Protocolo General de la llamada	7,3
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6

Seguimiento fase 3:

Se han explicado por NENA
los siguientes estándar
en las reuniones de comité.

Se han avanzado estándar Fase 4.
13.3 Fortalecimiento al buen uso
de la Línea y 13.5 Manejo de quejas
del servicio

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	9,1
Protocolos por Atención a Alarmas	9,2
Protocolos por Atención Telemática	9,4
Protocolos Por Atención en otro idioma	9,5
Protocolos por Asistencia Médica	9,6
Protocolos por Asistencia Psicológica	9,7
Protocolos por Violencia de Género	9,1
Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	9,8
Protocolos por Búsqueda de Personas	9,9
Protocolos por Búsqueda de Vehículos	9,10
Protocolos de Aviso a la Población	9,12
Proceso de Inducción al C4	6,1
Proceso de Inducción al Puesto	6,2
Proceso de Entrenamiento Teórico	6,3
Proceso de Entrenamiento Práctico	6,4
Coaching y acompañamiento previo	6,5
Evaluación Inicial	6,6
Plan Anual de Capacitación	6,7
Proceso general de Capacitación	6,8

Actividades siguientes:

Correcciones – entregables fase 2 pendiente.

- Personal por día que asistirá al Curso 2

Seguimiento a entregables en reuniones Fase 3.

Martes y Jueves 1.30 horas.

11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO

Fecha y Hora de la Reunión	31/01/2023 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:45am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 13/01/2023 al 30/01/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Cierre Fase 2.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #13:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #12, queda pendiente según fecha de compromiso, **metodología de puntajes para la auditoría.**

2. Cierre Fase 2.

   - De acuerdo con la visita de NENA, se dejan anexos y evidencias listas para auditoría interna, por lo que se deja cerrada la Fase 2.

3. Otros
   - TIPI enviará el plan de trabajo a C4 para poder definir los ajustes de acuerdo con la prórroga.
   - De acuerdo con el requerimiento por parte del C4 de cambiar la fecha del Curso 2 presencial, TIPI informa que no es posible, debido a que el Dr. Dorony no tiene más agenda disponible, y en el Club Militar tampoco cuentan con disponibilidad.
   - En cuanto al curso online TIPI manifiesta que siempre que se presente algún problema con la plataforma enviar pantallazo de las novedades a la cuenta del correo informado por NENA en el correo donde enviaron usuario y contraseña.
   - En la próxima reunión TIPI socializa el porcentaje de avance de la fase 3.
   - C4 solicita ajustar fecha de fin de la suspensión en la carta de prórroga, ya que está errada la que relacionaron.

CONCLUSIONES

Se da por cerrada la Fase 2, TIPI enviará el plan de trabajo de acuerdo con la solicitud de prórroga, TIPI manifiesta que no es posible correr la fecha del Curso 2.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Relación de personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@scj.gov.co	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@scj.gov.co	SIGNply Signed
5	David Vieira	TIPI – NENA LATAM	(4)4444573	gerencia@tipi.com.co	

Reunión de Seguimiento #13

31 enero 2023

TIPI

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**En proceso**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	En Proceso
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Falta listado personal
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre-2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Se entregan el martes 10 – ene 23
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	En proceso

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	En proceso
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	En proceso

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Seguimiento fase 3:

Se han explicado por NENA, C4

Se encuentra recopilando anexos y Evidencias.

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	9,1
Protocolos por Atención a Alarmas	9,2
Protocolos por Atención Telemática	9,4
Protocolos Por Atención en otro idioma	9,5
Protocolos por Asistencia Médica	9,6
Protocolos por Asistencia Psicológica	9,7
Protocolos por Violencia de Género	9,1
Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	9,8
Protocolos por Búsqueda de Personas	9,9
Protocolos por Búsqueda de Vehículos	9,10
Protocolos de Aviso a la Población	9,12
Proceso de Inducción al C4	6,1
Proceso de Inducción al Puesto	6,2
Proceso de Entrenamiento Teórico	6,3
Proceso de Entrenamiento Práctico	6,4
Coaching y acompañamiento previo	6,5
Evaluación Inicial	6,6
Plan Anual de Capacitación	6,7
Proceso general de Capacitación	6,8

Seguimiento fase 4:

En las reuniones presenciales con el equipo NENA.

Se realizaron reuniones preliminares de los siguientes estándar .

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Supervisión de Operadores	10,1	4
Protocolos para canalizar llamadas a Supervisores	9,1	4
Supervisión de Cambio de Turno	10,4	4
Control de Informes / Novedades	10,6	4
Evaluación de los Operadores	10,7	4
Evaluación de los Supervisores	10,9	4
Protocolo ante falla de energía eléctrica	11,1	4
Protocolo ante falla de líneas telefónicas	11,2	4
Protocolo ante falla del CAD	11,3	4
Protocolo ante falla en sistemas de grabación	11,4	4
Protocolo de operación en centro alterno	11,5	4
Evidencia de pruebas redundantes	11,6	4
Proceso de respaldo de la información	11,7	4
Proceso de recuperación de respaldos	11,8	4
Identificación del personal	12,1	4
Control de Acceso Peatonal	12,2	4
Control de Acceso Vehicular	12,3	4
Seguridad de las Instalaciones	12,5	4
Seguridad de la Información	12,4	4

Actividades siguientes:

- Curso 2 Habilidades Comunicativas / Manejo de crisis
- Listado de personal por día que asistirá al Curso 2
- Generación códigos QR para ingreso y alimentos
- Seguimiento a entregables Fase 3 y 4

  Martes y Jueves 1.30 horas.

  11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martinez Adriana Gómez	
Relación de personal para curso 2	C4	16 enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	10/02/2023 Hora de Inicio: 7:30am Hora de Finalización: 8:30am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 31/01/2023 al 10/02/2023.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance Fase #3
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #14:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #13 y se encuentran cerrados.

2. Avance Fase #3, ver pdf adjunto seguimiento #14:

   - Se revisa el avance por porcentaje del análisis de la Fase #3.

3. Otros

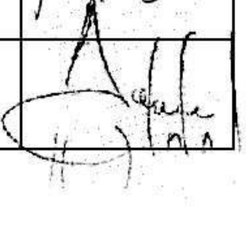
   - C4 solicita que NENA envíe un correo masivo informando al personal inscrito al curso online que, si pueden cambiar la contraseña de la plataforma.
   - C4 solicita que se revisen las inconsistencias que se están presentando en la plataforma del curso online.
   - C4 informa que se debe corregir los dos párrafos de la solicitud de prórroga y plan de trabajo para el respectivo tramite.
   - TIPI debe enviar la gráfica y porcentaje de avance de la Fase #3 actualizada.
   - TIPI debe enviar las presentaciones de los cursos impartidos por NENA.
   - TIPI debe enviar archivo con puntajes sobre el cumplimiento de los estándares.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avance de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. C4 solicita revisar las novedades reportador por el personal con respecto al curso online.

COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar correo masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y revisión inconsistencias curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Enviar documento con puntaje de cumplimiento y presentaciones de los cursos.	TIPI	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
3	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez@scj.gov.co	

Reunión de Seguimiento #14

10 febrero 2023

TIPI

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre-2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Se entregan el martes 10 – ene 23
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Seguimiento fase 3:

Se han explicado por NENA, C4

Se encuentra recopilando anexos y Evidencias.

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	9,1
Protocolos por Atención a Alarmas	9,2
Protocolos por Atención Telemática	9,4
Protocolos Por Atención en otro idioma	9,5
Protocolos por Asistencia Médica	9,6
Protocolos por Asistencia Psicológica	9,7
Protocolos por Violencia de Género	9,1
Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	9,8
Protocolos por Búsqueda de Personas	9,9
Protocolos por Búsqueda de Vehículos	9,10
Protocolos de Aviso a la Población	9,12
Proceso de Inducción al C4	6,1
Proceso de Inducción al Puesto	6,2
Proceso de Entrenamiento Teórico	6,3
Proceso de Entrenamiento Práctico	6,4
Coaching y acompañamiento previo	6,5
Evaluación Inicial	6,6
Plan Anual de Capacitación	6,7
Proceso general de Capacitación	6,8

Seguimiento fase 4:

En las reuniones presenciales con el equipo NENA.

Se realizaron reuniones preliminares de los siguientes estándar .

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Supervisión de Operadores	10,1	4
Protocolos para canalizar llamadas a Supervisores	9,1	4
Supervisión de Cambio de Turno	10,4	4
Control de Informes / Novedades	10,6	4
Evaluación de los Operadores	10,7	4
Evaluación de los Supervisores	10,9	4
Protocolo ante falla de energía eléctrica	11,1	4
Protocolo ante falla de líneas telefónicas	11,2	4
Protocolo ante falla del CAD	11,3	4
Protocolo ante falla en sistemas de grabación	11,4	4
Protocolo de operación en centro alterno	11,5	4
Evidencia de pruebas redundantes	11,6	4
Proceso de respaldo de la información	11,7	4
Proceso de recuperación de respaldos	11,8	4
Identificación del personal	12,1	4
Control de Acceso Peatonal	12,2	4
Control de Acceso Vehicular	12,3	4
Seguridad de las Instalaciones	12,5	4
Seguridad de la Información	12,4	4

Avance fase 4

- Se expusieron y explicaron al Comité de Calidad NENA (áreas de operaciones y calidad) los siguientes estándares para dar cumplimiento a través de los 3 aspectos a considerar (redacción de Manual, Anexos, Evidencias).

- 10.9 Evaluación de Supervisores.

- 13.1 al 13.4 Estándares que consideran la medición y análisis del uso del 123, plan de fortalecimiento; así como la evaluación del servicio a la población.

Actividades siguientes:

- Curso 2 Habilidades Comunicativas / Manejo de crisis

- Generación códigos QR para ingreso y alimentos

- Seguimiento a entregables Fase 3 y 4

  Martes y Jueves 1.30 horas.

  11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar correo masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y revisión inconsistencias curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martinez Adriana Gómez	
Enviar documento con puntaje de cumplimiento y presentaciones de los cursos.	TIPI	06 de enero 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	24/02/2023 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:45am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 10/02/2023 al 24/02/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores
2. Avance Fase 3
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #15:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #14, encontrándose a la fecha cerrados.

2. Avance Fase # 3 y 4, ver pdf adjunto seguimiento #15:

   - C4 se encuentra en levantamiento de últimas evidencias, anexos y finalizando redacción en el Manual del Sistema de Calidad de NENA de la fase 3.
   - NENA explicó al C4 la aplicación de algunos estándares de la fase 4, para inicial a documentarlos.

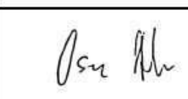
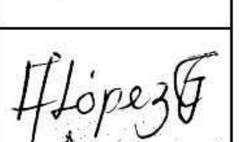
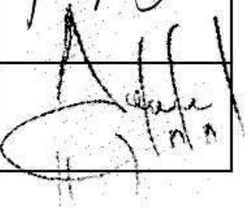
3. Otros

   - C4 informa a TIPI que se debe revisar el punto 5 de la prorroga y aclarar al detalle las causas por las que este numeral da origen a la prórroga.
   - C4 sugiere a NENA un control en los correos que envían los participantes del curso online informando algún inconveniente y que sea retroalimentado el C4 sobre el trámite de dichas novedades, para confirmar que fue atendida la novedad.
   - De acuerdo con el nuevo plan de trabajo la visita para la pre auditoría estaría para la siguiente semana, se sugiere revisar la agenda si se va cambiar ya que NENA no podría viajar a Colombia después del mes de marzo.
   - C4 pregunta si las recomendaciones que da Dorony en sus cursos se deben aplicar, ejemplo el indica que los protocolos sean flexibles y no rígidos, TIPI manifiesta que, si cree que los protocolos sean flexibles, ya que se vuelve orientado al proceso y no al objetivo. Se sugiere de parte de TIPI una reunión virtual con Dorony para entender el alcance de las recomendaciones.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avance de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. C4 hace especial énfasis en la prorroga y los inconvenientes de la plataforma del curso online para que se gestionen los más pronto posible.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Ajustar punto 5, solicitud de prórroga	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Enviar plan de trabajo visita consultores	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
3. Definir fecha reunión mensual	TIPI – C4	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
4. Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorena.sanjuan @scj.gov.co	
3	Oscar Ardila	C4	3779595 Ext 3100	oscar.ardila@sc j.gov.co	
4	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi. com.co	
5	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez @scj.gov.co	

Reunión de Seguimiento #15

24 febrero 2023

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Cerrado
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 14

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
NENA (Enviar masico informando que si pueden cambiar la contraseña y que tienen plazo abierto para realizar el curso)	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar documento con puntaje de cumplimiento	C4	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Seguimiento fase 3:

Se han explicado por NENA, C4

Se encuentra recopilando anexos y Evidencias.

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable
Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	9,1
Protocolos por Atención a Alarmas	9,2
Protocolos por Atención Telemática	9,4
Protocolos Por Atención en otro idioma	9,5
Protocolos por Asistencia Médica	9,6
Protocolos por Asistencia Psicológica	9,7
Protocolos por Violencia de Género	9,1
Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	9,8
Protocolos por Búsqueda de Personas	9,9
Protocolos por Búsqueda de Vehículos	9,10
Protocolos de Aviso a la Población	9,12
Proceso de Inducción al C4	6,1
Proceso de Inducción al Puesto	6,2
Proceso de Entrenamiento Teórico	6,3
Proceso de Entrenamiento Práctico	6,4
Coaching y acompañamiento previo	6,5
Evaluación Inicial	6,6
Plan Anual de Capacitación	6,7
Proceso general de Capacitación	6,8

Seguimiento fase 4:

En las reuniones presenciales con el equipo NENA.

Se realizaron reuniones preliminares de los siguientes estándar .

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Supervisión de Operadores	10,1	4
Protocolos para canalizar llamadas a Supervisores	9,1	4
Supervisión de Cambio de Turno	10,4	4
Control de Informes / Novedades	10,6	4
Evaluación de los Operadores	10,7	4
Evaluación de los Supervisores	10,9	4
Protocolo ante falla de energía eléctrica	11,1	4
Protocolo ante falla de líneas telefónicas	11,2	4
Protocolo ante falla del CAD	11,3	4
Protocolo ante falla en sistemas de grabación	11,4	4
Protocolo de operación en centro alterno	11,5	4
Evidencia de pruebas redundantes	11,6	4
Proceso de respaldo de la información	11,7	4
Proceso de recuperación de respaldos	11,8	4
Identificación del personal	12,1	4
Control de Acceso Peatonal	12,2	4
Control de Acceso Vehicular	12,3	4
Seguridad de las Instalaciones	12,5	4
Seguridad de la Información	12,4	4

Avance fase 4

- Se expusieron y explicaron al Comité de Calidad NENA (áreas de operaciones y calidad) los siguientes estándares para dar cumplimiento a través de los 3 aspectos a considerar (redacción de Manual, Anexos, Evidencias).

- 10.9 Evaluación de Supervisores.

- 13.1 al 13.4 Estándares que consideran la medición y análisis del uso del 123, plan de fortalecimiento; así como la evaluación del servicio a la población.

- Se reviso el estándar 13.6 Visitas Guiadas.

Actividades siguientes:

- Curso 2 Habilidades Comunicativas / Manejo de crisis **2 Jornada**
- Visita de referenciamiento
- Seguimiento a entregables Fase 3 y 4

  Martes y Jueves 1.30 horas.

  11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Ajustar punto 5, solicitud de prórroga	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Enviar plan de trabajo visita consultores	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Definir fecha reunión mensual	TIPI – C4	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	03/03/2023 Hora de Inicio: 7:00am Hora de Finalización: 7:40am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 25/02/2023 al 03/03/2023.

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores
2. Avance Fase 3 y 4
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #16:

- Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #15. quedando aún pendiente según fecha de compromiso**, plan de visita de la preauditoria y fecha de reunión mensual.** Lo anterior se encuentra en trámite.

2. Avance Fase 3 y 4, ver pdf adjunto seguimiento #16

- C4 informa que en el trascurso de la semana enviará el link con la Fase 3 para revisión por parte de NENA.
- NENA explicó al C4 la aplicación de algunos estándares de la fase 4, para iniciar a documentarlos.

3. Otros

- Se socializan las fechas de la agenda disponible del Dr. Dorony para la reunión.
- C4 nuevamente hace énfasis en el control de las novedades reportadas por el personal sobre la plataforma del curso online, se requiere conocer que todas están siendo solucionadas por parte de NENA.
- TIPI realizará cruce de personas activas en el curso online, para validar que todas las personas confirmadas por el C4 estén inscritas.
- Se subsanan por parte de TIPI las observaciones de los entregables de la Fase 2, para trámite de cuenta.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avance de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. C4 ratifica el control que se debe tener sobre las novedades del curso online.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Definir fecha reunión mensual TIPI C4	TIPI -C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Enviar listado de personal con mayor calificación en las evaluaciones de los cursos presenciales y 1 y 2 modulo del curso Online	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
3. Verificar caso del Dr. Henry Medina, Curso online	TIPI – C4	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorenasanjuan-91@outlook.es	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi. com.co	
4	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez @scj.gov.co	

Reunión de Seguimiento #16

03 marzo 2023

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Cerrado
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 14

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
NENA (Enviar masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y que tienen plazo abierto para realizar el curso)	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar documento con puntaje de cumplimiento	C4	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 15

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Ajustar punto 5, solicitud de prórroga	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar plan de trabajo visita consultores	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
Definir fecha reunión mensual	TIPI – C4	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Seguimiento fase 3:

El siguiente grafico, muestra el Avance por parte de C4 de la Fase 3.

Entregable General	Entregable Especifico	No de Fase	Estandar NENA	Redacion para Manual	Anexos	Cump Contractual	Evidencias	TOTAL DE AVANCE
Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	3	9,1	80%		60%	80%	80%
	Protocolos por Atención a Alarmas	3	9,2	80%		60%		35%
	Protocolos por Atención Telemática	3	9,4	100%	100%	100%	80%	95%
	Protocolos Por Atención en otro idioma	3	9,5	50%				13%
	Protocolos por Asistencia Médica	3	9,6	80%		60%		35%
	Protocolos por Asistencia Psicológica	3	9,7	80%		60%		35%
	Protocolos por Violencia de Género	3	9,1	80%		60%		35%
	Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	3	9,8	80%		60%		35%
	Protocolos por Búsqueda de Personas	3	9,9	80%		60%	80%	55%
	Protocolos por Búsqueda de Vehículos	3	9,10	50%		60%		28%
	Protocolos de Aviso a la Población	3	9,12				80%	20%
Capacitación y Entrenamiento	Proceso de Inducción al C4	3	6,1	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Inducción al Puesto	3	6,2	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Entrenamiento Teórico	3	6,3	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Entrenamiento Práctico	3	6,4	100%	100%	100%	80%	95%
	Coaching y acompañamiento previo	3	6,5	100%	100%	100%	80%	95%
	Evaluación Inicial	3	6,6	100%	100%	100%	80%	95%
	Plan Anual de Capacitación	3	6,7	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso general de Capacitación	3	6,8	100%	100%	100%	80%	95%

Avance fase 4

- Se expusieron y explicaron al Comité de Calidad NENA (áreas de operaciones y calidad) los siguientes estándares para dar cumplimiento a través de los 3 aspectos a considerar (redacción de Manual, Anexos, Evidencias).

- 10.9 Evaluación de Supervisores.

- 13.1 al 13.4 Estándares que consideran la medición y análisis del uso del 123, plan de fortalecimiento; así como la evaluación del servicio a la población.

- Se reviso el estándar 13.6 Visitas Guiadas.

Actividades siguientes:

- Definir fecha de entrega del manual , anexos y evidencias para entrega de entregables Fase 3
- Anexos y evidencias Fasee 4

Martes y Jueves 1.30 horas.

11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Definir fecha reunión mensual TIPI C4	TIPI- C4	Urgente	Sandra Martinez Adriana Gómez	
Enviar listado de personal con mayor calificación en las evaluaciones de los cursos presenciales y 1 y 2 modulo del curso Online	TIPI	02 de marzo 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	
Verificar caso del Dr. Henry Medina, Curso online	TIPI – C4	02 de marzo 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	10/03/2023 Hora de Inicio: 10:00am Hora de Finalización: 10:20am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 04/03/2023 al 10/03/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance Fase # 3 y # 4
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #17:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #16, pendiente **plan de trabajo visita de auditores y listado personal mejor calificación cursos anteriores para curso de auditores**.

2. Avance Fase # 3 y # 4, ver pdf adjunto seguimiento #17:

   - C4 enviará el día de hoy el link con la carpeta de la Fase 3, para revisión por parte de NENA.
   - Se continúa avanzando en la fase # 4 en los comités de calidad de NENA, se aclara la implementación del estándar y dudas que se presentan.

3. Otros

   - TIPI hace la recomendación para que se agilice el pago de la factura de la Fase 2.
   - TIPI informa que NENA se encuentra en la expedición de los certificados del Curso de la Fase 2.
   - C4 manifiesta que están pendientes por cubrir 3 cupos del curso online, los cuales se notificarán para su inscripción.
   - C4 recuerda la entrega del plan de trabajo de la semana en que los profesionales de NENA se encontrarán presencialmente en C4 para la pre auditoría, TIPI manifestó que ya tienen el plan de trabajo que lo están revisando.
   - C4 recomienda la entrega del listado del personal que tomará el curso de auditores teniendo en cuenta las evaluaciones de cursos anteriores.

CONCLUSIONES
Se revisaron los compromisos y avance de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. C4 enviará link para que NENA revise documentos de la fase 3 para su cierre.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar presentaciones del curso presencial 2	TIPI	14 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Sofia Moreno	C4	3779595 Ext 3100	sady.moreno@scj.gov.co	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi.com.co	
4	David Vieira	TIPI – NENA LATAM		gerencia@tipi.com.co	SIGNply Signed
5	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez @scj.gov.co	

Reunión de Seguimiento #17

10 marzo 2023

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Cerrado
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 14

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
NENA (Enviar masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y que tienen plazo abierto para realizar el curso)	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar documento con puntaje de cumplimiento	C4	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 15

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Corregir solicitud de prorroga , dos últimos párrafos	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar plan de trabajo	TIPI	15 de febrero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 16

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Ajustar solicitud prorroga punto 5	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Plan de trabajo visita de auditores	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Pendiente
Definir fecha reunión Mensual	C4- TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Seguimiento fase 3:

El siguiente grafico, muestra el Avance por parte de C4 de la Fase 3.

Entregable General	Entregable Especifico	No de Fase	Estandar NENA	Redacion para Manual	Anexos	Cump Contractual	Evidencias	TOTAL DE AVANCE
Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	3	9,1	80%		60%	80%	80%
	Protocolos por Atención a Alarmas	3	9,2	80%		60%		35%
	Protocolos por Atención Telemática	3	9,4	100%	100%	100%	80%	95%
	Protocolos Por Atención en otro idioma	3	9,5	50%				13%
	Protocolos por Asistencia Médica	3	9,6	80%		60%		35%
	Protocolos por Asistencia Psicológica	3	9,7	80%		60%		35%
	Protocolos por Violencia de Género	3	9,1	80%		60%		35%
	Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	3	9,8	80%		60%		35%
	Protocolos por Búsqueda de Personas	3	9,9	80%		60%	80%	55%
	Protocolos por Búsqueda de Vehículos	3	9,10	50%		60%		28%
	Protocolos de Aviso a la Población	3	9,12				80%	20%
Capacitación y Entrenamiento	Proceso de Inducción al C4	3	6,1	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Inducción al Puesto	3	6,2	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Entrenamiento Teórico	3	6,3	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Entrenamiento Práctico	3	6,4	100%	100%	100%	80%	95%
	Coaching y acompañamiento previo	3	6,5	100%	100%	100%	80%	95%
	Evaluación Inicial	3	6,6	100%	100%	100%	80%	95%
	Plan Anual de Capacitación	3	6,7	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso general de Capacitación	3	6,8	100%	100%	100%	80%	95%

Avance fase 4

- Se expusieron y explicaron al Comité de Calidad NENA (áreas de operaciones y calidad) los siguientes estándares para dar cumplimiento a través de los 3 aspectos a considerar (redacción de Manual, Anexos, Evidencias).

- 10.9 Evaluación de Supervisores.

- 13.1 al 13.4 Estándares que consideran la medición y análisis del uso del 123, plan de fortalecimiento; así como la evaluación del servicio a la población.

- Se reviso el estándar 13.6 Visitas Guiadas.

Actividades siguientes:

- Definir fecha de entrega del manual , anexos y evidencias para entrega de entregables Fase 3
- Anexos y evidencias Fase 4

Martes y Jueves 1.30 horas.

11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar presentaciones del curso presencial 2	TIPI	14 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	05/04/2023 Hora de Inicio: 08:00am Hora de Finalización: 08:30am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 15/03/2023 al 05/04/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Retroalimentación Auditoría interna.
3. Otros.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #18:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #17, pendiente la **entrega de los certificados curso 2**

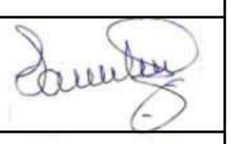
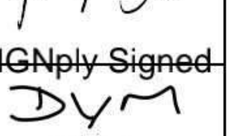
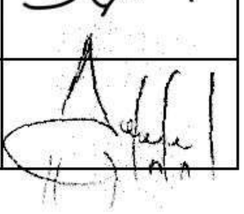
2. Retroalimentación Auditoría interna:
   - C4 retroalimento a TIPI como fue la dinámica de la auditoria de los profesionales de NENA México, el primer día se presentaron algunas confusiones, pero en los días siguientes fluyo el proceso.
   - Se cumplió con la auditoría interna en el tiempo definido y cubriendo la totalidad de estándares.
   - TIPI indica que para la semana del 17 de abril enviará el informe de la pre auditoría, y probablemente también envíen las fechas probables de la auditoría.

3. Otros:
   - TIPI entrega el certificado auditoría interna en la semana de 17 de abril.
   - C4 solicita a TIPI enviar correo donde informen que la póliza de la prorroga está en trámite, mientras la aseguradora la entrega, para remitir a la abogada de la sede central.
   - Retroalimentar al C4 sobre los avances en la solución de las novedades que reporta el personal sobre la plataforma del curso online, que NENA copie a TIPI para que reporte al C4.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avances de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. La pre auditoría permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y cómo el personal se comparta ante una auditoría.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar Informe pre auditoría	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Entregar Certificaciones Curso auditores internos	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
3. Solicitar a NENA copiar correos a TIPI de la solución a las novedades reportas de la plataforma	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorena.sanjuan @scj.gov.co	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi. com.co	 SIGNply Signed
4	David Vieira	TIPI – NENA LATAM		gerencia@tipi.c om.co	
5	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez @scj.gov.co	

Reunión de Seguimiento #18

05 abril 2023

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Cerrado
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 14

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
NENA (Enviar masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y que tienen plazo abierto para realizar el curso)	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar documento con puntaje de cumplimiento	C4	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 15

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Corregir solicitud de prorroga , dos últimos párrafos	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar plan de trabajo	TIPI	15 de febrero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 16

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Ajustar solicitud prorroga punto 5	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Plan de trabajo visita de auditores	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Definir fecha reunión Mensual	C4- TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 17

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar presentaciones del curso presencial 2	TIPI	14 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Seguimiento fase 3:

El siguiente grafico, muestra el Avance por parte de C4 de la Fase 3.

Entregable General	Entregable Especifico	No de Fase	Estandar NENA	Redacion para Manual	Anexos	Cump Contractual	Evidencias	TOTAL DE AVANCE
Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	3	9,1	80%		60%	80%	80%
	Protocolos por Atención a Alarmas	3	9,2	80%		60%		35%
	Protocolos por Atención Telemática	3	9,4	100%	100%	100%	80%	95%
	Protocolos Por Atención en otro idioma	3	9,5	50%				13%
	Protocolos por Asistencia Médica	3	9,6	80%		60%		35%
	Protocolos por Asistencia Psicológica	3	9,7	80%		60%		35%
	Protocolos por Violencia de Género	3	9,1	80%		60%		35%
	Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	3	9,8	80%		60%		35%
	Protocolos por Búsqueda de Personas	3	9,9	80%		60%	80%	55%
	Protocolos por Búsqueda de Vehículos	3	9,10	50%		60%		28%
	Protocolos de Aviso a la Población	3	9,12				80%	20%
Capacitación y Entrenamiento	Proceso de Inducción al C4	3	6,1	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Inducción al Puesto	3	6,2	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Entrenamiento Teórico	3	6,3	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso de Entrenamiento Práctico	3	6,4	100%	100%	100%	80%	95%
	Coaching y acompañamiento previo	3	6,5	100%	100%	100%	80%	95%
	Evaluación Inicial	3	6,6	100%	100%	100%	80%	95%
	Plan Anual de Capacitación	3	6,7	100%	100%	100%	80%	95%
	Proceso general de Capacitación	3	6,8	100%	100%	100%	80%	95%

Avance fase 4

- Se expusieron y explicaron en el Comité de Calidad NENA
- 12.4 Software y Antivirus La Organización debe contar con software original para su operación y antivirus en los equipos.
- 12.5 Política de seguridad Informática. La Organización debe contar y difundir las políticas de seguridad informática de la organización.
- 12.6 Seguridad y Control de acceso en áreas críticas de las instalaciones. La organización debe contar con procedimiento de acceso y permanencia en áreas restringidas al interior de las instalaciones.

Actividades siguientes:

- Definir fecha de entrega del manual , anexos y evidencias para entrega de entregables Fase 3
- Anexos y evidencias Fase 4

Martes y Jueves 1.30 horas.

11 a 12.30m.

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar Informe pre auditoría	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Entregar Certificaciones Curso auditores internos	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	
Solicitar a NENA copiar correos a TIPI de la solución a las novedades reportas de la plataforma	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	21/04/2023 Hora de Inicio: 08:00am Hora de Finalización: 08:30am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 06/04/2023 al 21/04/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance Fase # 5
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #19:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #18, queda pendiente **entrega de certificados curso 2 y de auditores.**

2. Avance Fase # 5, ver pdf adjunto seguimiento #19:

   - TIPI informa que NENA México está validando con NENA EEUU dos opciones de fecha para la auditoría de certificación, una vez les confirmen las notifiquen al C4.

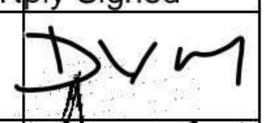
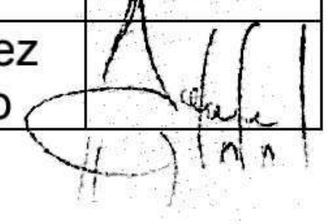
3. Otros

   - TIPI informa que la póliza de la prorroga ya se encuentra cargada en SECOP, y fue aprobada por la secretaria.
   - C4 manifiesta que se siguen presentado novedades en el curso online, como bloqueos y nuevamente el temporizador de los nuevos módulos se habilitó, lo que no permite que se avance rápidamente en el curso, TIPI informará dichas novedades a NENA.
   - C4 solicita enviar actualizado el avance del proyecto y colocar en el plan de trabajo el inicio del curso online en la fase 4.
   - Los entregables de la fase # 3 ya se encuentran subsanados para trámite de cuenta, y los entregables de la fase # 4 TIPI estima su entrega para la próxima semana.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avances de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto. TIPI, dará las observaciones a NENA sobre la persistencia de las fallas en la plataforma del Curso Online.

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Enviar Informe con porcentaje de avance pendiente	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. Fechas auditoría externa	TIPI	28 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorena.sanjuan- @scj.gov.co	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi. com.co	 SIGNply Signed
4	David Vieira	TIPI – NENA LATAM		gerencia@tipi.c om.co	
5	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez @scj.gov.co	

Reunión de Seguimiento #19

21 abril 2023

TIPI

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspension
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Cerrado
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 14

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
NENA (Enviar masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y que tienen plazo abierto para realizar el curso)	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar documento con puntaje de cumplimiento	C4	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 15

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Corregir solicitud de prorroga , dos últimos párrafos	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar plan de trabajo	TIPI	15 de febrero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 16

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Ajustar solicitud prorroga punto 5	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Plan de trabajo visita de auditores	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Definir fecha reunión Mensual	C4- TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 17

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar presentaciones del curso presencial 2	TIPI	14 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Compromisos anteriores 18

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar Informe pre auditoría	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Entregar Certificaciones Curso auditores internos	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	En proceso
Solicitar a NENA copiar correos a TIPI de la solución a las novedades reportas de la plataforma	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Seguimiento fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Fase 3:

Pendiente Subsanar Por parte de C4

Entregable General	Numero	Entregable Especifico	No de Fase	Estandar NENA	Redacción para Manual	Anexos	Cump Contractual	Evidencias	TOTAL DE AVANCE	OBSERVACIONES AL 13/03/2023
Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	51	Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	3	9,8	100%	100%	100%	0%	75%	No se encontraron evidencias, las cuales serían por ejemplo; un folio que se haya generado derivado de una petición por parte del Centro de Relevo.
	53	Protocolos por Búsqueda de Vehículos	3	9,10	100%	75%	100%	100%	94%	Es necesario que dentro del procedimiento, se haga mención del paso a paso que se lleva a cabo para realizar la búsqueda de la información solicitada.
Capacitación y Entrenamiento	55	Proceso de Inducción al C4	3	6,1	100%	100%	100%	75%	94%	Se visualiza una lista en excel de los asistentes; sin embargo, no da cumplimiento al estandar, ya que no sabemos si asistieron al curso inicial, la evidencia sería una lista de asistencia al curso o un reporte en donde asistieron los colaboradores.
	60	Evaluación Inicial	3	6,6	100%	100%	100%	80%	95%	La evidencia mostrada, en el apartado de "rol" hace referencia a un despachador, favor de especificar si es un operador al que se le aplicó una prueba bajo ese rol. De lo contrario, será necesario cambiar la eviencia.
	61	Plan Anual de Capacitación	3	6,7	100%	100%	100%	0%	75%	* Se sugiere integrar el PIC-2023. * No hay evidencias, las cuales serían por ejemplo, una lista de asistencia, correo, documento obtenido, que acredite la asistencia de un operador/a.
	62	Proceso general de Capacitación	3	6,8	100%	100%	100%	0%	75%	No se encontraron evidencias del Plan.

Avance fase 4

- Pendiente entrega por parte de C4

Actividades siguientes:

- Curso auditores y prestación del servicio presencial por parte de los profesionales de NENA
- Solicitar fecha a C4 para la entrega formal de entregables Fase 3 y Fase 4

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar informe con porcentaje de avance	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	
Enviar las fechas de la auditoría externa	TIPI	28 de abril 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	

Fecha y Hora de la Reunión	26/05/2023 Hora de Inicio: 08:00am Hora de Finalización: 08:30am
Lugar de la Reunión	Presencial C4 – TIPI Virtual

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN

Seguimiento semanal a la ejecución del contrato 1491-2022 del período comprendido del 21/04/2023 al 25/05/2023

TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)

1. Verificación de Compromisos acordados en reuniones anteriores.
2. Avance Fase # 5
3. Otros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se realiza revisión de los compromisos de la reunión anterior, ver pdf adjunto seguimiento #20:

   - Se mencionan los compromisos pendientes de la última reunión de seguimiento #19, encontrándose a la fecha cerrados.

2. Avance Fase # 5, ver pdf adjunto seguimiento #20:

   - TIPI socializa los nombres de los auditores externos de NENA Estados Unidos: Roberto López y Mónica Million.
   - TIPI indica al C4 que debe enviar la propuesta de la agenda para la auditoría externa.
   - TIPI enviará un email con los nombres de los auditores y No. de pasaportes para tramitar ingreso.

3. Otros

   - TIPI pregunta cómo se debe tratar el tema del personal Contratista que quiere pagar el certificado, cuáles son las directrices. C4 manifiesta que se debe enviar un email a cada contratista manifestando el valor formas y medios de pago.
   - TIPI informa que el auditor Roberto dará un contexto general de la auditoría, resultados y una corta charla sobre centros de emergencia en el evento de entrega del certificado de la operación.
   - Con respecto a los pines solicitados, TIPI informa que NENA aún no los aprueba, van a volver a realizar el trámite.

CONCLUSIONES

Se revisaron los compromisos y avances de las fases, y se generaron algunas tareas adicionales que ayudan a continuar con la gestión del proyecto.

Powered by CamScanner

COMPROMISOS			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Propuesta de la agenda para la auditoría externa	C4	02 de junio 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez
2. E-mail con los nombres de los auditores y No. de pasaportes	TIPI	02 de junio 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN					
N°	Nombre	Dependencia /Entidad	Teléfono	E-mail	Firma
1	Sandra Milena Martínez	C4	3779595 Ext 3100	sandra.martínez @scj.gov.co	
2	Lorena Sanjuan	C4	3779595 Ext 3100	lorena.sanjuan@- scj.gov.co	
3	Angélica López	TIPI – NENA LATAM	3016852232	dirección. proyectos@tipi. com.co	
4	David Vieira	TIPI – NENA LATAM		gerencia@tipi.c om.co	
5	Adriana Gómez	TIPI – NENA LATAM	3002107887	adriana.gomez @scj.gov.co	

Powered by CamScanner

Reunión de Seguimiento #20

26 mayo 2023

TIPI

Powered by CamScanner

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios de apoyo para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas practicas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el centro de comando, control, comunicaciones y computo de la secretaria distrital de seguridad, convivencia y justicia.

Fecha inicio: 15 Julio de 2022

Plazo: Ocho (8) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

Valor: Mil cuatrocientos noventa y nueve millones novecientos cincuenta y ocho mil doscientos cincuenta pesos MCTE incluido IVA ($1.499.958.250)

Powered by CamScanner

Alcance:

ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4, estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4.

FASES DEL PROYECTO



Powered by CamScanner

Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 1	Análisis Situacional	Semana 1 y 2	Líder del Proyecto	15 al 29 julio
	Arranque	Semana 3,4,5,6,	Líder del Proyecto	30 al 26 agosto
FASE 2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	Semana 7	Líder del Proyecto / Coordinador Operativo	29 de agosto Al 23 de octubre Suspensión
	Documentación de Gestión del Talento Humano	Semana 8,9,10	Responsable Capital Humano	
	Documentación de Recepción de Incidentes	Semana 7,8,9,10	Coordinador Telefonía / Supervisor	
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	Semana 11, 12, 13, 14	Todo el personal del C4	

Powered by CamScanner

Ejecución a la fecha:

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE CERTIFICACIÓN NENA 911 C4 DE BOGOTÁ				
	ETAPA	Semanas	Participante del C4	Fechas propuestas
FASE 3	CURSO ON-LINE	N/A	Todo el personal	3 Meses
	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	Semana 15,16.17	Coordinador Telefonía / Supervisor	28 de noviembre al 15 de enero 2023.
	Capacitación y Entrenamiento	Semana 18,19	Responsable de Capacitación	
	Seguimiento	Semana 20,21	Líder del Proyecto	
FASE 4	Supervisión y Evaluación	Semana 22, 23	Coordinador Telefonía / Supervisor / Calidad	16 de enero al 23 de abril 2023
	Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas	Semana 24, 25	Sistemas / Informática	
	Seguridad y Control de Acceso	Semana 26, 27	Sistemas / Líder del Proyecto / Capital Humano	
	Educación a la Población	Semana 28	Operaciones	
	Curso 3 "Habilidades Comunicativas / Manejo de Crisis"	Semana 29	Todo el personal	
	Curso 4 "Auditores Internos"	Semana 30	Personal designado	
	AUDITORIA INTERNA	Semana 31	Líderes de procesos	

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 1:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar costo simbólico del certificado	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar el soporté del curso de seguridad de la información	TIPI	07 de octubre	Sandra Martínez Angélica López	**Cerrado**
Enviar información sobre que procesos requieres de algún presupuesto o recurso	TIPI	07 de octubre	Angélica López Sandra Martínez	**En proceso**
Entregar pendones	TIPI	07 de octubre	Angélica López	**Cerrado**
Enviar tabla final personal capacitación	C4	03 de octubre	Angelica López	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 2:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Realizar un acompañamiento con el abogado para definir los términos jurídicos del certificado.	TIPI	28 septiembre	Sandra Martínez Angélica López	**Eliminado**
Enviar comunicado NENA - EE. UU.	TIPI	Por definir	Angelica López	**Eliminado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 3:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entregar plan completo del curso	TIPI	07-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 4:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas con el estatus de cada reunión	TIPI	14-OCT- 22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
Valor del curso por perfiles y de la certificación	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**
¿Cuánto tiempo puede pasar para que hagan el segundo intento del examen dado el caso si se pierde?	TIPI	25-OCT-22	Sandra Martínez Angelica López	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores reunión mensual :

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
¡Realizar un control parcial de cada entregable! ¡Y un documento de entrega posterior a la terminación de cada fase, hacer una reunión parcial de la entrega de cada entregable!	TIPI	Antes de finalizar cada fase	Sandra Martinez	**En proceso**
Enviar formato de certificación para revisión	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Enviar constancia del curso 1	TIPI	Por definir	Sandra Martinez	**Cerrado**
Fechas del curso 2, operarios	C4	Por definir	Adriana Gomez Angelica López	**Cerrado**
Programar reunión con la dra. Ada Luz y consultor de NENA, para revisar misión y visión C4	C4- TIPI	Por definir	Sandra Martinez Angelica López	**Cerrado**
Fechas de viaje de referenciamiento	C4	Semana 21 de noviembre	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar actas faltantes	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 noviembre	Angelica Lopez	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 5

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Costo simbólico certificado	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Aprobar diseños para pendones	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Se solicita definir el procedimiento de facturación	C4	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fechas para reunión con Sebastián sobre costo de certificaciones	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Valor cursos por nivel	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Enviar presentación objetivo del curso	TIPI	28-octubre 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 6

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar actas faltantes	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar metodología	TIPI	21 NOV 2022	Angelica Lopez	**Cerrado**
Enviar logo pendón	TIPI	21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**
Ratificar fechas de viaje de referenciación y curso 2	TIPI	Semana 21 NOV 2022	Sandra Martínez	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 7

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Entrega del pendón al C4	TIPI	29 noviembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de viaje de referenciamiento y listado de personal	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Fecha de curso	C4	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Revisar si se va a utilizar la Misión y la Visión, estipulada ya por la secretaria	C4	Pendiente por definir	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**
Reunión para revisar metodología	C4- TIPI	02 de diciembre	Sandra Martínez Adriana Gómez	**Cerrado**

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 8

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
1. Entrega certificaciones lideres	TIPI	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
2..Entrega certificaciones operarios	TIPI	16 de diciembre 20222	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
3.Fecha viaje de referenciamiento – con personal	C4	16 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
4. Lista personal Curso 2	C4	Enero- pendiente por definir fecha	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
5. Envió póliza	TIPI	Pendiente respuesta aseguradora	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
6. Certificado de confidencialidad por parte de TIPI	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
7. Plan de trabajo con ajustes	TIPI	09 de diciembre 2022	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 9

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	26-diciembre 2022	Sandra Martinez	Cerrado
Correo oficial donde se pide cambio de visita	TIPI	26- diciembre-2022	Sandra Martinez	Cerrado
Enviar propuesta de informe - congreso Cancún	TIPI	26- diciembre- 2022	Sandra Martinez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar grafica de metodología	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Respuesta del correo sobre curso online	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Constancias curso operarios	TIPI	03- enero -2023	Sandra Martinez	Cerrado
Verificar si la póliza fue aceptada	TIPI	03-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Lista de personal administrativo que asiste al viaje de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 11

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Aprobación fecha visita consultores	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Relación personal administrativo para visita de referenciamiento	C4	Urgente	Adriana Gomez	Cerrado
Archivo donde se explica los puntajes, de acuerdo con el nivel y tipo de centro.	TIPI	13-enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado
Documento con puntaje de cumplimiento	TIPI	13- enero 2023	Sandra Martinez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 12

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Relación de personal para curso online	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Video curso online	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 13

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Borrador solicitando prórroga del contrato modificado	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Envió listado personal para curso 2	C4	16 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 14

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
NENA (Enviar masivo informando que si pueden cambiar la contraseña y que tienen plazo abierto para realizar el curso)	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar documento con puntaje de cumplimiento	C4	06 de enero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 15

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Corregir solicitud de prorroga , dos últimos párrafos	TIPI	Urgente	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar plan de trabajo	TIPI	15 de febrero 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 16

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Ajustar solicitud prorroga punto 5	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Plan de trabajo visita de auditores	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Definir fecha reunión Mensual	C4- TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Revisar agenda para reunión virtual con Dorony y C4	TIPI	02-Marzo-2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 17

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar presentaciones del curso presencial 2	TIPI	14 de marzo 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 18

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENT	ESTADO
Enviar Informe pre auditoría	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Entregar Certificaciones Curso auditores internos	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado
Solicitar a NENA copiar correos a TIPI de la solución a las novedades reportas de la plataforma	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martínez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Compromisos anteriores 19

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Enviar informe con porcentaje de avance	TIPI	21 de abril 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	Cerrado
Enviar las fechas de la auditoría externa	TIPI	28 de abril 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	Cerrado

Powered by CamScanner

Fase 2: Liberada y cerrada, se dejaron listos anexos y entregables de esta fase en la carpeta

Actividades Desarrollo y Proyeccion ME	Estandar Aplicable	Fase de Proyect
Análisis de Llamadas (Indicadores)	BASADO AL CAPITULO 14	2
Análisis de Troncales telefónicas	4,5	2
Análisis de Estaciones de Trabajo	4,6	2
Análisis del Staff o Personal Operativo (Call Takers)	4,7	2
Análisis de turnos	4,8	2
Análisis y Documentación del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal	5,1	2
Análisis y Documentación de Perfiles de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Análisis y Documentación del Descriptivo de Puesto (Operador Telefónico, Supervisor y Coordinador)	5,2	2
Revisión y Documentación del Reglamento Interno de Trabajo	4.1, 5.3, 5.6	2
Revisión y Políticas sobre Turnos de Trabajo (Cambios, permisos, vacaciones)	5,4	2
Documentación de acciones para la Detección del Estrés y su reducción	5,6	2
Documentación de acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores	5,7	2
Evaluación Visual y Auditiva del Personal que labora en las líneas de emergencia	5.8 y 5.9	2
Fuente de Recepción de los Incidentes (Llamadas, redes sociales, Apps)	9.13, 9.14, 9.15 y 9.16	2
Clasificación de las Llamadas	7,1	2
Registro de los Incidentes	7,2	2
Protocolo General de la llamada	7,3	2
Protocolo para Llamadas Improcedentes o No emergencia	7,4	2
Protocolo para Llamadas Mudas o Silenciosas	7,5	2
Protocolo para Devolución de Llamadas	7,5	2
Protocolo para Transferencia de Llamadas	7,6	2

Powered by CamScanner

Fase 3: Liberada y cerrada

Entregable General	Entregable Especifico	No de Fase	Estandar NENA	Redacción para Manual	Anexos	Cump Contractual	Evidencias	TOTAL DE AVANCE
Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	Protocolo Específico por Tipo de Llamada (Incidentes relevantes o mayores)	3	9,1	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos por Atención a Alarmas	3	9,2	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos por Atención Telemática	3	9,4	100%	N/A	100%	N/A	
	Protocolos Por Atención en otro idioma	3	9,5	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos por Asistencia Médica	3	9,6	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos por Asistencia Psicológica	3	9,7	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos por Violencia de Género	3	9,1	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos a Personas con Discapacidad Auditiva	3	9,8	100%	100%	100%	0%	75%
	Protocolos por Búsqueda de Personas	3	9,9	100%	100%	100%	100%	100%
	Protocolos por Búsqueda de Vehículos	3	9,10	100%	75%	100%	100%	100%
	Protocolos de Aviso a la Población	3	9,12	100%	100%	100%	100%	100%
Capacitación y Entrenamiento	Proceso de Inducción al C4	3	6,1	100%	100%	100%	75%	94%
	Proceso de Inducción al Puesto	3	6,2	100%	100%	100%	100%	100%
	Proceso de Entrenamiento Teórico	3	6,3	100%	100%	100%	100%	100%
	Proceso de Entrenamiento Práctico	3	6,4	100%	100%	100%	100%	100%
	Coaching y acompañamiento previo	3	6,5	100%	100%	100%	100%	100%
	Evaluación Inicial	3	6,6	100%	100%	100%	80%	95%
	Plan Anual de Capacitación	3	6,7	100%	100%	100%	0%	75%
	Proceso general de Capacitación	3	6,8	100%	100%	100%	0%	75%

Powered by CamScanner

Fase 4: Liberada

Entregable General	Entregable Especifico	Estandar NENA	Redacion para Manual	Anexos	Cump Contractual	Evidencias	TOTAL DE AVANCE
Supervisión y Evaluación	Supervisión de Operadores	10,1	100%	100%	100%	100%	100
	Protocolos para canalizar llamadas a Supervisores	9,1	100%	100%	100%	100%	100
	Supervisión de Cambio de Turno	10,4	100%	100%	100%	100%	100
	Control de Informes / Novedades	10,6	100%	100%	100%	100%	100
	Evaluación de los Operadores	10,7	100%	100%	100%	100%	100
	Evaluación de los Supervisores	10,9	100%	100%	100%	100%	100
Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas	Protocolo ante falla de energía eléctrica	11,1	100%	100%	100%	100%	100
	Protocolo ante falla de líneas telefónicas	11,2	100%	100%	100%	100%	100
	Protocolo ante falla del CAD	11,3	100%	100%	100%	100%	100
	Protocolo ante falla en sistemas de grabación	11,4	100%	100%	100%	100%	100
	Protocolo de operación en centro alterno	11,5	100%	100%	100%	100%	100
	Evidencia de pruebas redundantes	11,6	100%	100%	100%	100%	100
	Proceso de respaldo de la información	11,7	100%	100%	100%	100%	100
	Proceso de recuperación de respaldos	11,8	100%	100%	100%	100%	100
Seguridad y Control de Acceso	Identificación del personal	12,1	100%	100%	100%	100%	100
	Control de Acceso Peatonal	12,2	100%	100%	100%	100%	100
	Control de Acceso Vehicular	12,3	100%	100%	100%	100%	100
	Seguridad de las Instalaciones	12,6	100%	100%	100%	100%	100
	Seguridad de la Información	12,5	100%	100%	100%	100%	100
Educación a la Población	Medición del Conocimiento del Servicio para reportar emergencias	13,1	100%	100%	100%	100%	100
	Planes de acción para fortalecer ante la ciudadanía el buen uso del 1-2-3	13,3	100%	100%	100%	100%	100
	Evaluación de la Satisfacción del usuario	13,4	100%	100%	100%	100%	100
	Recepción y manejo de quejas del 1-2-3	13,5	100%	100%	100%	100%	100
	Control de Visitas Guiadas al C4	13,6	100%	100%	100%	100%	100

Powered by CamScanner

Avance Fase 5:

Entregable General	Entregable Especifico	No de Fase	Estandar NENA
AUDITORIA FINAL	Asegurar la logística para la realización de la AUDITORIA FINAL	5	Seguimiento
	Aplicación del Examen Individual al personal (2 horas por grupo)	5	Seguimiento
	AUDITORIA NENA USA	5	Seguimiento
Plan de Mejora	Visita para realización del Plan de Mejora en base a los resultados de la auditoriía	5	Seguimiento

Powered by CamScanner

Actividades siguientes:

- Tratar el tema del personal Contratista que quiere pagar el certificado, cuáles son las directrices
- Subsanar informe Fase #4

Powered by CamScanner

Próximos- Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	ESTADO
Propuesta de la agenda para la auditoría externa	TIPI	02 de junio 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	
E-mail con los nombres de los auditores, y No de pasaportes	TIPI	02 de junio 2023	Sandra Martinez Adriana Gómez	

Powered by CamScanner