459
148

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Fecha de la constancia de cumplimiento: 20 DE AGOSTO DE 2019

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactados en el (la):

CONTRATO NÚMERO:	ORDEN DE COMPRA 39058	Año: 2019	Adición No. /Año:	N/A	Otrosí No. / Año: N/A
DEPENDENCIA:	DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CIUDADANO				
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO				
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800219668-3				

Contratista persona natural ( )	Contratista persona jurídica (X)
2.	El contratista presentó certificación del revisor fiscal de la sociedad COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S. "CONALCREDITOS CONALCENTER BPO" con fecha 6 de agosto de 2019, en la que bajo juramento manifiesta que la sociedad se encuentra al dia en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, etc.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato:

SI (X). N/A ( )

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 1 por un valor de **$18 .012.508,11** correspondiente a la primera factura de la orden de compra 39058

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4499-1000-1-0-44999006-02	18.012.508,11

RECIBO DE ALMACEN N/A

V.Bo Administrador PAC

V.Bo DE SATISFACCCIÓN ÁREA USUARIA

5. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del mencionado contrato fue:

Excelente (5) ( ) Bueno (4) (X

6. Supervisor:

Nombre: CONSTANZA CAÑÓN CHARRY

Cargo: JEFE DEPARTAMENTO

Dependencia: ATENCION AL CIUDADANO

Firma

7. Ordenador del gastos y pago:

Nombre: HARVEY DANILO SUÁREZ MORALES

Cargo: SUBSECRETARIO EJECUTIVO

Dependencia: SUBSECRETARIA EJECUTIVA

Firma

CxP: 99819
Oblig: 379319
CDP: 33619
RP: 71919

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

Bogotá D.C.14 de agosto de 2019

JEP
JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
No. 20191510368122 Código Web: p-chX8
Radicador: GUSTAVO.ACOSTA Fecha: 14-08-2019 14:11:05
Remitente CONALCREDITOS
Destino: Ventanilla Unica
Asunto: GERENCIA SUCURSAL BOGOTA, REMITE IN
Para información del trámite info@jep.gov.co

Señores.
JEP
Atn: Constanza Cañon Charry
CR 7 No 63 44
Bogotá.

Asunto: Entrega Documento

Respetada señora:

Por medio de la presente hacemos entrega del siguiente documento para su respectivo tramite:

- Informe de cumplimiento

Agradezco su atención y cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,

CONALCREDITOS
NIT. 836.2[illegible]50 (3)

DIANA MARCELA GUTIÉRREZ GÓMEZ
Gerente Sucursal Bogotá
Tel. (1) 7454040 Ext. 106 – 178
Calle 98 # 70 – 91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra
gerenciabogota@conalcreditos.com.co

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

JEP Secretaría Ejecutiva - Jurisdicción Especial para la Paz
Fecha de firmado: 2019.08.14 15:59:51 COT
Firmado digitalmente desde SGD-OrfeoJADE

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

INFORME DE CUMPLIMIENTO

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO

ORDEN DE COMPRA N° 39058 de 2019

Objeto: "Conalcréditos-Conalcenter BPO entrega detalles de gestión y control en la implementación del centro de contacto para la jurisdicción especial para la paz (JEP)

INFORME DE CUMPLIMIENTO

Bogotá, 12 agosto de 2019

SGS CO17/7596
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detalla el proceso de implementación y cumplimiento de cronograma de gestión según de la Orden de Compra N°39058 de 2019 suscrita entre **la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)y Conalcreditos – Conalcenter BPO.**

Se detalla cada uno de los procesos realizados los participantes y las fechas de entrega.

INDICE

1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 04
2. CONVOCATORIA 04
3. CONEXIÓN TELEFONICA 05
4. IVR 06
5. EQUIPOS Y SOFTWARE 07
6. CLIC TO CALL 07
7. CRM 08
8. PLATAFORMA TELEFONICA 09
9. ORFEO 09
10. CAMPAÑAS DE SERVICIO 10
11. CAPACITACIONES 11

1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Se relaciona cronograma de actividades y responsabilidades con la entidad Jurisprudencia Especial para la Paz (JEP) después de la firma del acta de inicio el 8 de julio del 2019.

CONALCENTER BPO **Cronograma Implementación JEP** JEP

PROCESO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	GESTION
Orden de Compra 39058	Firma Orden de compra y Acta de inicio	JEP-Conalcenter	lunes, 8 de julio de 2019	Finalizado
Selección y contratacion	Convocatoria	Talento Humano ConalCenter	lunes, 22 de julio de 2019	Finalizado
	Pruebas Psicotecnicas			Finalizado
	Pruebas de poligrafo			Finalizado
	Contratación			Finalizado
Conexión Telefónica	información con datos de conexión (IP y script de configuracion de troncal) y enviarlos a Gabriel Vazques	Edwar Martinez IT- Conalcenter	miércoles, 10 de julio de 2019	Finalizado
	Implementación y conexión de la JEP (confirmar con IFX la conexión)	Gabriel Vazques - JEP	jueves, 11 de julio de 2019	Finalizado
	Pruebas troncal IFX	Conalcenter - JEP - IFX	lunes, 22 de julio de 2019	Finalizado
IVR	Conalcreditos Envía Audios con saludo e invitadón a la encuesta de diferentes voces	Jacqueline Masso - Conalcenter	miércoles, 10 de julio de 2019	Finalizado
	Conalcreditos envía propuesta de: script de saludo y encuestas de satisfacción.	Jacqueline Masso - Conalcenter	miércoles, 10 de julio de 2019	Finalizado
	La JEP (comunicaciones) define la voz y los script que se utilizaran para: saludo, invitación a la encuesta y encuestas.	Patricia Rodriguez Comunicadones - JEP	lunes, 15 de julio de 2019	Finalizado
Equipos y Software	7 Equipos (PC, monitor, Mouse, Teclados)	Diego Fonseca IT -Conalcenter	lunes, 15 de julio de 2019	Finalizado
	7 Diademas	Diego Fonseca IT -Conalcenter		Finalizado
	King Soft	Diego Fonseca IT -Conalcenter		Finalizado
Click To Call	La JEP realizara la verificación con Comunicaciones para definir tiempos de entrega del Botón en la pagina.	Patricia Rodriguez Comunicadones - JEP	viernes, 12 de julio de 2019	Finalizado
	Entrega de URL para click to call a la JEP, Informadón de conectividad	Gabriel Vásquez - JEP	lunes, 22 de julio de 2019	Finalizado
CRM (Ayax)	Marcela Parra envía Excel con las bases de los ciudadanos ya ingresados y los datos que se deben pedir en la línea.	Marcela Parra / Constanza Cañón - JEP	miércoles, 10 de julio de 2019	Finalizado
	Envio de Árbol de tipificación para ingresarlo en el CRM	Marcela Parra / Constanza Cañón - JEP	viernes, 12 de julio de 2019	Finalizado
	Creación de Aplicación Ayax (CRM), donde deben estar ingresada las bases de datos de la JEP y los botones para la gestión	Jacqueline Masso - Conalcenter	jueves, 18 de julio de 2019	Finalizado
	Entrega del CRM por Conalcreditos	Jacqueline Masso / Fabian Antonio - Conalcente	jueves, 18 de julio de 2019	Finalizado
Plataforma Telefónica (Dial Box)	Listado de extensiones, con nombre, dependencia y cargo del funcionario.	Marcela Parra / Constanza Cañón - JEP	jueves, 18 de julio de 2019	Finalizado
	Creación de campaña y creación de usuarios en Dial box	Jacqueline Masso - Conalcenter	lunes, 15 de julio de 2019	Finalizado
	Entrega De usuarios a los asesores, analista y supervisor	Jacqueline Masso / Fabian Antonio - Conalcente	jueves, 18 de julio de 2019	Finalizado
ORFEO	La JEP crea usuarios con perfil de consulta y radicación	Didier Ingeniero - JEP	lunes, 15 de julio de 2019	Finalizado
	Base de agentes, líder de calidad y supervisor para creación de usuario y claves.	Fabian Antonio - Conalcenter	lunes, 22 de julio de 2019	Finalizado
	Envía URL para aplicarla en la plataforma WEB y otorgar permisos para conexión de Conalcreditos	Didier Ingeniero / Constanza Cañón - JEP	martes, 6 de agosto de 2019	Finalizado
Campañas de Servicio	Tiempos Mínimos para envíos masivos de mailing o Mensajes de texto con tiempos de respuesta y divulgación.	Fabian Antonio - Conalcenter	viernes, 12 de julio de 2019	Finalizado
	Tiempos mínimos para subir al IVR mensajes de voz.	Fabian Antonio - Conalcenter	lunes, 22 de julio de 2019	Finalizado
Capacitación	La JEP, envía Cronograma, temas y áreas que dictaran la capacitadón a colaboradores	Constanza Cañón - JEP	viernes, 12 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 1		lunes, 15 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 2		martes, 16 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 3		miércoles, 17 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 4		jueves, 18 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 5		viernes, 19 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 6		lunes, 22 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 7		martes, 23 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 8		miércoles, 24 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 9		jueves, 25 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 10		viernes, 26 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 11		lunes, 29 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 12		martes, 30 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 13		miércoles, 31 de julio de 2019	Finalizado
	Dia 14		jueves, 1 de agosto de 2019	Finalizado
	Dia 15		viernes, 2 de agosto de 2019	Finalizado
Lanzamiento al aire	Asesores conectados con malla de turnos de 8am a 5 pm contestando las líneas de atendón	JEP-Conalcenter	jueves, 8 de agosto de 2019	Finalizado

2. CONVOCATORIA

Según acuerdo marco y en cumplimiento de la orden de compra teniendo un tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio así:

Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000

Tipo de perfil	De 1 a 50 Agentes
Perfil general	10 días hábiles
Perfil técnico	12 días hábiles
Perfil profesional	15 días hábiles
Perfil especializado	20 días hábiles

Se solicita a Conalcreditos-Conalcenter BPO siete (7) colaboradores con características y habilidades específicas, de acuerdo con el perfil de los usuarios que llamarían y el tipo de información que se manejara, por lo cual se definen realizar en el proceso de selección pruebas de polígrafo.

Para este proceso se definió entregar cinco (5) asesores Generales, un (1) líder de calidad y un (1) supervisor, para el día 18 de julio, requerimiento que se entregó el 22 de agosto debido los estudios de seguridad (polígrafo)

Relaciono tabla con nombres, cargo y descripción de los colaboradores registrados es de notar que los soportes de cada proceso de contratación (pruebas psicotécnicas, hojas de vida, pruebas de polígrafo y contratos firmados) fueron enviados a la entidad para su respectiva verificación.

ASESOR	CARGO	DOCUMENTO	NOVEDAD
JENNIFER DONADO LOCARNO	AGENTE	22492023	APROBÓ
LEIDY CAROLINA MARTINEZ CRUZ	AGENTE	1015453405	APROBÓ
DAREN MARCELO SALAZAR ALONSO	AGENTE	1032418812	APROBÓ
JUAN SEBASTIAN MORENO FAJARDO	AGENTE	1013669647	APROBÓ
DIEGO ALEJANDRO CORONADO ESCOBAR	AGENTE	1019073436	APROBÓ
JOSE BRUNO SEPULVEDA CARREÑO	AGENTE	1010060812	NO APROBÓ
YENNY PAOLA QUIÑONES TORRE	AGENTE	1012398630	NO APROBÓ
DIANA CAROLINA CELIS MORA	AGENTE	1018497235	NO APROBÓ
KAROL ANDREA LOZANO MARTÍNEZ	AGENTE	101001178	NO APROBÓ
ALVARO ANDRES GUTIERREZ	LIDER DE CALIDAD	14622635	APROBÓ
HECTOR JAVIER BENITEZ CONTRERAS	SUPERVISOR	79985529	APROBÓ

3. CONEXIÓN TELEFONICA

Al tener un proveedor en común (IFX) se define que la troncal de comunicación (canal dedicado) se puede configurar de forma rápida y sencilla se definió que Eduard

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

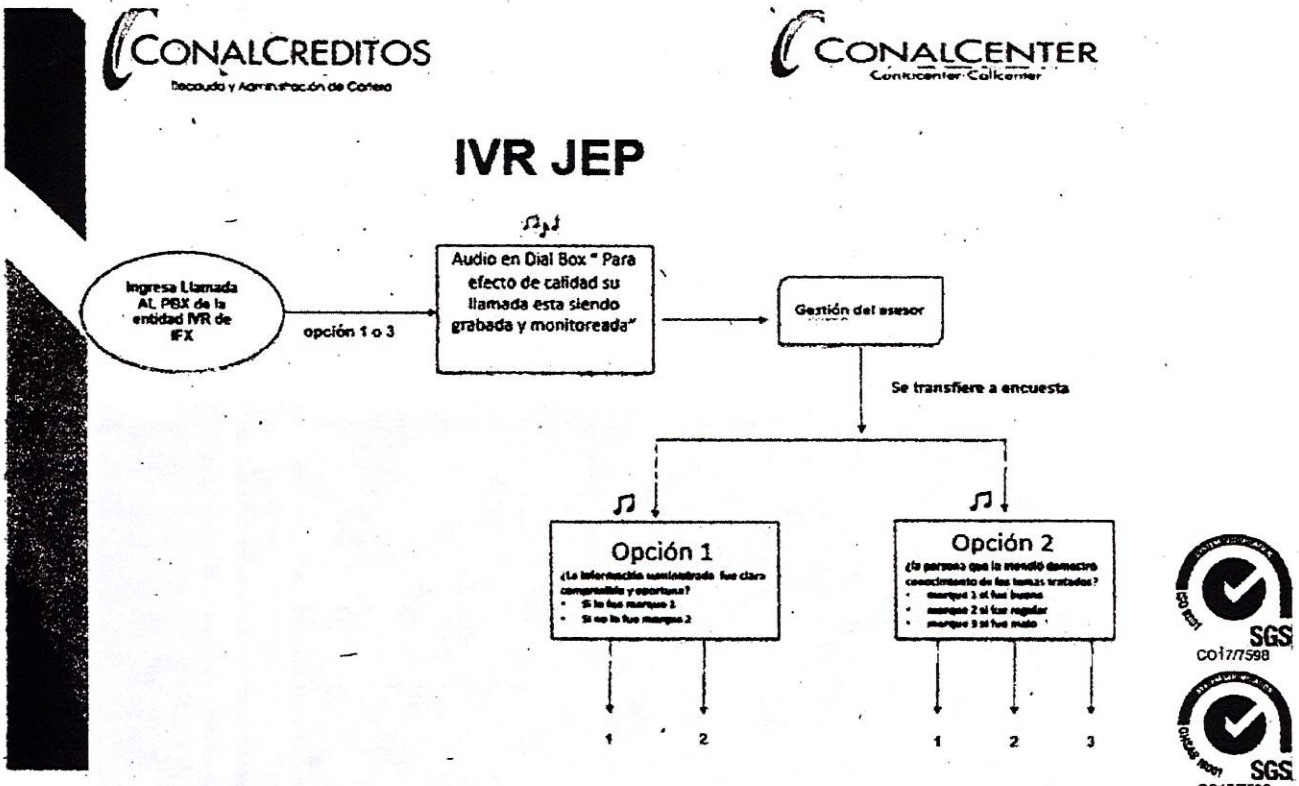
Martínez Ingeniero de Conalcenter enviaba información con datos de conexión (IP y script de configuración de troncal) a Gabriel Vásquez ingeniero de la JEP.

SD-WAN 201.217.206.138 a partir de agosto
IFX 190.60.252.193 enlace 1
LEVEL3 201.234.182.9 enlace 2

Así iniciando la conexión de troncal para desbordar las llamadas del número 4846980 opción 1 y 3, a los servidores de Conalcenter, Lo cual se logra sin novedades y en los tiempos establecidos.

4. IVR

Se define que el IVR se manejara con el proveedor ya contratado por la JEP (IFX) con el que tienen un servicio de PBX, pero para ellos según la orden de compra Conalcreditos realizaría la grabación del mensaje de bienvenida y demás audios que se necesiten para el desarrollo e implementación del centro de contacto.



Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040 **Cali:** Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000

Se realizaron 2 reuniones donde se definió la voz y se realizaron las grabaciones de:

- Bienvenida
- Mensajes institucionales
- Encuesta de satisfacción
- Horarios de atención
- Invitación a la encuesta
- Dos encuetas

Todos ellos con un guion realizado y auditado por la entidad JEP.

5. EQUIPOS Y SOFTWARE

Conalcreditos se compromete entregar 7 equipos (PC, monitor, Mouse, Teclados) con sistema operativo Windows en una versión actualizada, cada uno con diadema ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, micrófono con reducción de ruido, control de volumen, silencio en el cable y almohadilla para los oídos. Para el día 15 de julio se tienen instalados y en funcionamiento los 7 equipos.

6. CLICK TO CALL

Dentro de la orden de compra se define Canal de atención mediante servicio telefónico de llamadas a través de página web desde un PC, portátil, celular o Tablet, generando contacto de forma inmediata con el Call Center. Este servicio se entrega el día 22 de agosto con imagen y audios de bienvenida definidas por la JEP.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

9. ORFEO

Dentro de las aplicaciones que manejaran los asesores, líder de calidad y supervisor, se encuentra la plataforma gestora de la JEP, llamada Orfeo.

Se realizaron las configuraciones de URL y usuarios dentro del cronograma establecido, pero al verificar los parámetros de seguridad se encuentra que la conexión WEB no cuenta con las condiciones necesarias, por lo cual la entidad decide no salir al aire el 22 de agosto hasta que se adquieran y verifiquen las certificaciones de seguridad, que garanticen la conectividad sin posibilidad de fuga de información, después de dos (2) reuniones donde las áreas de tecnología definen los protocolos de seguridad y certificaciones necesarias. Después de realizar las verificaciones de seguridad se define el 6 de agosto que es posible salir al aire.

10. CAMPAÑAS DE SERVICIO

Dentro de los servicios contratados están los envíos de mensajes masivos por lo cual se establecen los tiempos de servicio así:

Masivos Mailing:

- La solicitud se debe hacer con mínimo 24 horas de antelación a la fecha de dispersión.
- Se debe enviar un correo al supervisor del centro de contacto que contenga:

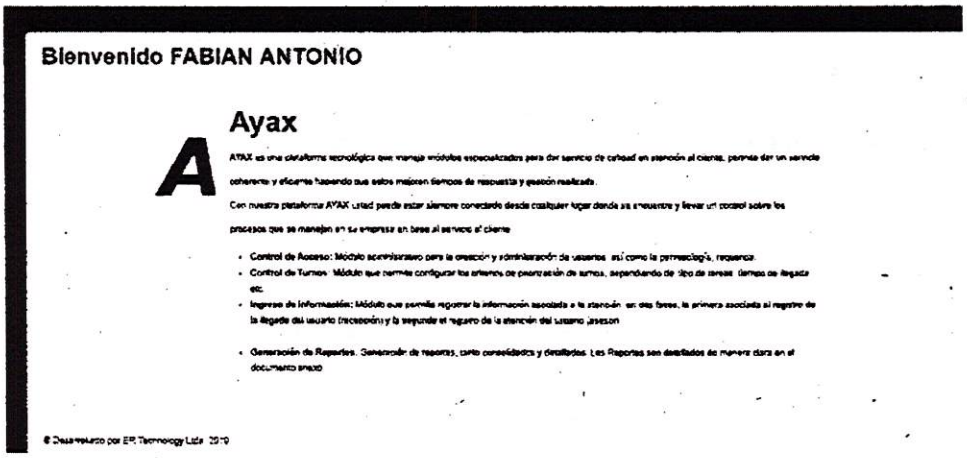
1. Fecha y hora de la dispersión masiva
2. Base en Excel adjunta con información del mensaje: Nombre del ciudadano, documento de identidad, e-mail, Asunto del masivo (va en el asunto del correo),
3. Adjunto (la información del cuerpo del correo en Word, presentación en PowerPoint, documento en PDF o lo que se desee enviar.) **menor a 5MB**
4. Correos para realizar pruebas (a estos correos les llegara primero la prueba para aprobación)

- Dentro de las primeras 12 horas se crea el correo y se envía a prueba, las cuales deben ser aprobadas por la JEP.
- Al tener la aprobación se espera fecha y hora para el envío masivo.
- Pasado las primeras 24 horas de la dispersión masiva el supervisor del centro de contacto enviará un reporte de recibido.

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

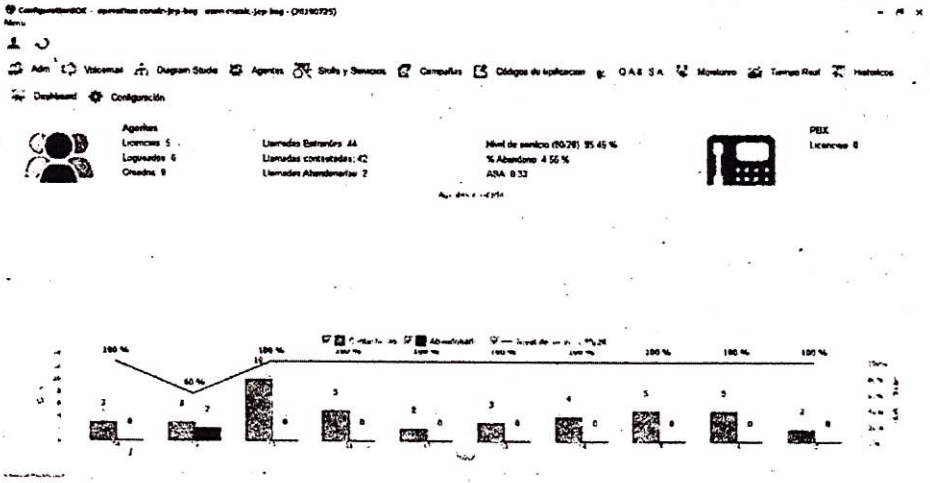
7. CRM

Se entrega el 18 de agosto el gestor WEB, un CRM llamado AYAX que permite registrar todas las interacciones que genere cada uno de los agentes, definiendo tipificaciones de las solicitudes recibidas y la categorización de los usuarios, esta aplicación se genera después de diferentes interacciones entre Conalcreditos y la JEP quienes definieron el árbol de tipificación y los parámetros para integrar la base de gestión que ya tenia la entidad.



8. PLATAFORMA TELEFONICA

Se realiza la implementación de plataforma de telefonía que permite el seguimiento, control y reportería de toda interacción telefónica, segun ANS en niveles de servicio.



SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

➢ **Subdirección de Comunicaciones:**

Responsable: Claudia Patricia Rodríguez

- Estructura de la JEP
- Importancia de las vocerías – La Presidenta como vocera principal
- Necesidad de conocer el protocolo de atención
- Importancia de la página web como fuente de información
- Importancia de los enfoques diferenciales

➢ **Departamento de Atención a Víctimas:**

Responsable: Julián Ariza

- Reparación en la JEP
    1. Diferente a la UARIV y contencioso administrativo
    2. Indemnizaciones
    3. Reparación inmaterial, Régimen de condicionalidad
    4. Sanción propia, TOARS
- Diferencias entre justicia ordinaria y justicia transicional
    1. Que pasa con los casos
    2. Competencia prevalente
    3. Cuando pierde competencia la Justicia ordinaria
- Selección, priorización, patrones, situaciones, casos y presentación de informes a la JEP
- Acreditación de víctimas

➢ **Secretaria Judicial:**

Responsables: Lidia Mercedes Patiño, Delia Magally y otros

- La Secretaría Judicial no recibe información vía telefónica, toda actuación judicial debe ser por escrito, con excepción de los siguientes temas:
    1. Habeas Corpus
    2. Boletas de libertad
    3. Orden de captura – Sometidos a la JEP

➢ **Departamento de Atención al Ciudadano:**

Responsables: Juana Giraldo – Keidy Zemanate

- Estructura general de la JEP, organigrama, funciones generales de cada departamento.

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

Masivos Mensajes de Texto:

- La solicitud se debe hacer con mínimo 24 horas de antelación a la fecha de dispersión.
- Se debe enviar un correo al supervisor del centro de contacto que contenga:

1. Fecha y hora de la dispersión masiva
2. Base en Excel adjunta con información de envíos: Numero de celular, Mensaje de texto que se desea enviar (**máximo 160 caracteres**) si supera la cantidad de caracteres se factura como dos envíos.
3. Números de celular para realizar pruebas (a estos Números les llegara primero la prueba para aprobación)

- Dentro de las primeras 12 horas se crea el mensaje y se envía a prueba, las cuales deben ser aprobadas por la JEP.
- Al tener la aprobación se espera fecha y hora para el envío masivo.
- Pasado las primeras 24 horas de la dispersión masiva el supervisor del centro de contacto enviara un reporte de recibido.

Solicitud de mensaje en IVR

- La solicitud se debe hacer con mínimo 48 horas de antelación a la fecha de publicación.
- Se debe enviar un correo al supervisor del centro de contacto que contenga:

1. Fecha - hora de la publicación y fecha - hora de retiro
2. Script del comunicado.
3. Si existen observaciones en el tipo de voz o entonaciones se deben informar de lo contrario se manejará la misma voz del IVR.

- Dentro de las primeras 24 horas se crea el audio y se envía a probación por la JEP.
- Al tener la aprobación se espera fecha y hora para la publicación.

11. CAPACITACIONES.

Se realizan capacitaciones de conocimiento y gestión al personal contratado, las cuales se extienden del 22 de julio al 6 de agosto al no tener aun la seguridad en el manejo de información de ORFEO, los parámetros de capacitación se manejarán bajo el siguiente esquema:

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

- Ruta de sometimiento voluntario a la JEP dependiendo la calidad del compareciente (Fuerza Pública, FARC-EP, Agente de estado diferente a miembro de fuerza pública)
- Búsqueda y consulta en el sistema de gestión documental ORFEO
- Acompañamiento en módulos de atención presencial (Se resuelven dudas e inquietudes después de cada atención)
  - ✓ Se informa que es necesaria la autorización expresa del compareciente o el poder del abogado para actuar en representación y para brindar información general del estado del proceso.
- Recorrido con los contratistas por las instalaciones de la entidad
- Se absolvieron dudas, preguntas e inquietudes|

➢ **Acreditación Caso 001 – Magistrada Auxiliar del Mg. Roberto Vidal:**

Responsables: Ana Mondragon y Lina Chaparro

- Acreditación de víctimas dentro del caso 001
- Diligenciamiento y explicación del formulario virtual para acreditarse como víctima
- Derechos de participación de las víctimas

➢ **Departamento de SAAD Comparecientes:**

Responsable: Luz Carlina Gracia

- Funciones del Departamento del Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa a Comparecientes
- Preguntas relacionadas con casos reales
- Preguntas frecuentes que llegan al SAAD Comparecientes como derechos de petición

➢ **Departamento de Gestión Territorial:**

Responsable: Juan David Copete

- Organigrama de la JEP
- Que es un enlace territorial, funciones, competencias, ubicación geográfica
- Diferencias y complementariedades con los Departamentos de SAAD Comparecientes y Víctimas
- Líneas de gestión territorial
- Respuestas a preguntas frecuentes en territorio
- Preguntas de evaluación:

SGS CO17/7598
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

- 1. ¿Deseo saber dónde queda las oficinas de la JEP en Cali? Lo anterior porqué, deseo saber cuál es el estado de mi proceso judicial en la JEP.
- 2. Estoy interesada en recibir, para mí y la organización de víctimas que represento, información sobre la JEP y sus mecanismos de participación, yo resido en Florencia ¿Quede debo hacer?
- 3. Pertenezco a una organización de víctimas de Chigorodó y estamos interesados en presentar un informe á la JEP, ¿con quién debo contactarme?

➢ **Departamento de Enfoques Diferenciales:**

Responsable: María Cristina Corredor

- Significado del concepto de enfoque
- Enfoques: Género, discapacidad, curso de vida, étnico-racial
- Herramientas para establecer la comunicación de forma diferenciada
- Significado de poblaciones y categorías básicas
- Preguntas de evaluación:
  - ✓ ¿Qué enfoques diferenciales está trabajando la JEP?
  - ✓ ¿Qué se debe poner cuando una persona no hace referencia explicitá a su orientación sexual o identidad de género?
  - ✓ 3. ¿Qué pueblos y comunidades reconoce la JEP en el marco del enfoque étnico-racial?

➢ **Departamento de Gestión Documental:**

Responsable: Miguel Ángel Romero

- Uso e ingreso al Sistema de Gestión Documental ORFEO
- Explicación acerca de: Criterios y tipos de búsqueda; tipos de radicados (memorando, entrada y salida)
- Trazabilidad de un documento observando el histórico (Estado actual, funcionario, dependencia actual, respuesta y anexos)
- Radicación de PQRSDF por el botón de la página web de la JEP

➢ **Departamento de Conceptos y Representación Jurídica:**

Responsable: María José Echeverry y Mateo Merchán

- Ingreso de víctimas y comparecientes a la JEP
- Funciones del Departamento de conceptos y representación jurídica
- Clases de derechos de petición y términos para responder
- Funcionamiento de la página web de la JEP – Relatoría y biblioteca

- Clases y tipos de peticiones recibidas con mayor frecuencia en la JEP

➢ **Departamento de SAAD Representación a víctimas:**

Responsable: Paula de Gamboa

- Esquema del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición
- Funciones, acciones y actuaciones del SAAD Representación a Víctimas
- Alcance del SAAD a víctimas
- Respuesta a preguntas e inquietudes

➢ **Relatoría**

Responsable: Diana Restrepo Novoa

- Definición de conceptos básicos sobre relatoría
- Funciones y competencias de la relatoría.
- Pertenencia a la magistratura en cabeza de la presidencia de la JEP
- Explicación de las partes principales del buscador especializado
- Módulos de búsqueda actuales y los previstos en el nuevo buscador especializado
- Se informa que la relatoría exclusivamente atiende llamadas relacionadas de consultas jurisprudenciales

➢ **Servicio al cliente y protocolos de atención**

Responsable: Javier Benítez

- Protocolos de atención (script de gestión)
- Calidez y servicio al cliente
- Manejo de usuarios difíciles

El presente informe se firma en el mes de agosto de 2019

CONALCREDITOS
NIT. 830.2[illegible]

DIANA MARCELA GUTIERREZ G.
GERENTE SUCURSAL BOGOTÁ
CONCALCREDITOS CONALCENTER BPO S.A.S

SGS CO17/7596
SGS CO17/7596
SGS CO17/7595

JEP

jul-19

SERVICIO	VALOR UNITARIO MES	CANTIDAD	TOTAL	PREFACTURA JULIO 2019		
				Cant. Días a Facturar	Cantidad IT-BPO	Vr. Mes
bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 5 Agente (3 Agentes X16 Dias)	$ 3.058.987,00	5	$ 15.294.935,00	16	3	$ 4.894.379,20
bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 5 Agente (1 Agentes X14 Dias)	$ 3.058.987,00	5	$ 15.294.935,00	14	1	$ 1.427.527,27
bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 5 Agente (1 Agentes X 8 Dias)	$ 3.058.987,00	5	$ 15.294.935,00	8	1	$ 815.729,87
bpo01--2 - IT-BPO-CC-38-5-Líder de calidad_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Líder	$ 5.374.614,00	1	$ 5.374.614,00	16	1	$ 2.866.460,80
bpo01--3 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada_Jornada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	$ 5.571.246,00	1	$ 5.571.246,00	16	1	$ 2.971.331,20
bpo01--4 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 7 Anuncio	$ 10.000,00	7	$ 70.000,00	N/A	4	$ 40.000,00
bpo01--5 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 30000 Minuto	$ 32,00	30000	$ 960.000,00		0	$ -
bpo01--6 - IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 30000 Minuto	$ 32,00	30000	$ 960.000,00		0	$ -
bpo01--7 - IT-BPO-CC-40-3-Estudios de Seguridad_Polígrafo_NA-NA - 7 Polígrafo	$ 200.000,00	7	$ 1.400.000,00	N/A	7	$ 1.400.000,00
bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 Transferencia	$ 15,00	10000	$ 150.000,00		0	$ -
bpo01--9 - IT-BPO-CC-39-1-CLIC TO CALL_NA_NA-NA - 2 Licencia	$ 180.000,00	2	$ 360.000,00	N/A	2	$ 360.000,00
bpo01--10 - IT-BPO-CC-23-2-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_6 Mbps-NA - 1 Unidad	$ 1.203.777,00	1	$ 1.203.777,00	9	1	$ 361.133,10
bpo01--11 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	$ 120.000,00	5	$ 600.000,00		0	$ -
bpo01--12 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 5000 SMS	$ 10,00	5000	$ 50.000,00		0	$ -
TOTAL A FACTURAR ANTES DE IVA:						$ 15.136.561,43
IVA						$ 2.875.946,67
VALOR TOTAL						$ 18.012.508,11

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

INFORMACIÓN CONTRACTUAL:

Marque con una X el tipo de documento:			
ORDEN DE COMPRA 39058	**CONTRATO: X**	**CONVENIO:**	***ORDEN DE ACEPTACIÓN:***
Objeto: CONTRATAR A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS BRINDADOS POR LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ- JEP			
Supervisor/ Interventor:	CONSTANZA CAÑON CHARRY		
Contratista:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO		

Valor: $ 212.477.612,76	**Plazo inicial de ejecución:**				
Fecha de inicio: Debe ser la misma de la fecha del acta de inicio	8	**de**	7	**de**	2019
Fecha de terminación:	31	**de**	12	**de**	**2019**

El contrato fue objeto de adición NO

1. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. 5 agentes de Centro de Contacto General Jornada Ordinaria-Plata.

Se contrataron los 5 agentes por parte del Contact center.
16 de julio de 2019 se envía listado de personal que paso evaluación en el Contact center.
16 de julio de 2019 se envía nombre de agente que cumplió con los requisitos exigidos para incorporarse al grupo de personas que atenderán el Contact center.
17 de Julio de 2019 se remite documentación del personal del Contact Center relativa a hojas de vida, pruebas psicotécnicas, contrato. **(evidencia 1)**

2. 1 líder de calidad Jornada Ordinaria

Se contrato 1 Líder de calidad por parte del Contact center
16 de julio de 2019 se envía listado de personal que paso evaluación en el Contact center.
17 de Julio de 2019 se remite documentación del personal del Contact Center relativa a hojas de vida, pruebas psicotécnicas, contrato. (**Evidencia 1).**

3. 1 supervisor operación Centro de Contacto Jornada Ordinaria
Se contrato 1 Supervisor de operaciones por parte del Contact center

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

16 de julio de 2019 se envía listado de personal que paso evaluación en el Contact center.
17 de Julio de 2019 se remite documentación del personal del Contact Center relativa a hojas de vida, pruebas psicotécnicas, contrato. **(evidencia 1)**

4. **7 grabaciones de anuncios IVR (Interactive Voice Response)**

Se elaboraron 4 grabaciones de anuncios IVR de saludo de bienvenida, su llamada está siendo grabada y monitoreada, horarios de atención, encuesta
10 de Julio de 2019 de acuerdo con el cronograma se envían audios IVR por parte del contratista con diferentes voces para evaluación por la Subdirección de Comunicaciones
23 de Julio de 2019 nueva solicitud modificación a los audios IVR
24 de Julio de 2019 envió de nuevas grabaciones audios IVR por parte del Contact center. **(evidencia**

5. **30000 minutos de conexión Outbound de fijo a celular todos los operadores de telefonía móvil celular**
   No se realizaron conexiones Outbound en el mes de Julio de 2019

6. **30000 minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional**
   No se realizaron conexiones Outbound en el mes de Julio de 2019

7. **7 estudios de Seguridad Polígrafo**

   Se realizaron los estudios de seguridad por parte del Contact Center a los agentes, líder y supervisor.
   12 de julio de 2019 se envía listado de personal que paso evaluación y pruebas de polígrafo en el Contact center para capacitación a partir del 15 de julio.
   18 de Julio de 2019 Se envían por parte del Contact Center las pruebas de polígrafo de los agentes, supervisor y líder de calidad. **(Evidencia 3)**

8. **10000 minutos transferencia de llamadas o contactos Jornada Ordinaria**
   No se realizó transferencia de llamadas en el mes de Julio de 2019

9. **2 licencias CLIC TO CALL**
   Se otorgaron 2 licencias para manejo del clic to call – que están activas desde el mes de Julio en el canal asignado (Evidencia 4)

10. **1 enlace Dedicado entre puntos o Internet**
    Se realizo conexión en las troncales de IFX con Conalcréditos por medio de un canal dedicado, activo desde el día 19 julio de 2019 lo que permite que ingresen todas las llamadas recibidas por el operador en el Contac Center. (Evidencia 5)

11. **5 horas de desarrollo**
    No se realizó desarrollo en el mes de Julio de 2019

12. **5000 mensaje SMS Servicio de Mensajes Cortos Jornada Ordinaria**
    No se enviaron mensajes cortos en el mes de Julio de 2019

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

170
159

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

ACTIVIDADES EJECUTADAS

1. Se realizo reunión preparatoria el 3 de Julio de 2019, una vez conocido el contratista para adelantar proceso de presentación de las entidades contratante y contratista. Se realizaron algunas preguntas por parte del contratista CONALCREDITOS -CONALCENTER BPO de interés para ellos, se trataron varios temas que quedaron consignados en la misma.
2. 8 de Julio de 2019 se suscribe acta de inicio.
3. 9 de Julio de 2019 se envía cronograma de actividades
4. 10 de Julio de 2019 se realizan reuniones con la Dirección de Tecnologías de la Información, Departamento de Gestión Documental, Subdirección de Comunicaciones, Gerente del Proyecto ORFEO, el Departamento de Atención al Ciudadano y el contratista CONALCREDITOS – CONALCENTER para informarles sobre las actividades que deben adelantar y las fechas establecidas de acuerdo con el cronograma para la entrada en funcionamiento del Contact Center.
5. 10 de Julio de 2019 de acuerdo con el cronograma se envían audios IVR por parte del contratista con diferentes voces para evaluación por la Subdirección de Comunicaciones.
6. 11 de Julio de 2019 se realiza reunió con Gestión Documental para levantamiento de información para identificar los permisos que tendrán los usuarios del Contact Center y se verifica el mecanismo a través del cual se va a radicar, lo cual será objeto de capacitación.
7. 11 de julio de 2019 Se envía árbol de tipificación para ingreso en el CRM.
8. 12 de julio de 2019 se envía listado de personal que paso evaluación y pruebas de polígrafo en el Contact center para capacitación a partir del 15 de julio.
9. 13 de julio de 2019 se envía por correo por parte del Contact center confirmando proceso y tiempos de respuesta para envío de masivos (mensajes de texto o mailing) y solicitudes de mensajes de voz para IVR.
10. 15 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Atención al Ciudadano.
11. 15 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Saad Victimas.
12. 15 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Gestión Documental – ventanilla única.
13. 15 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte de la Subdirección de Comunicaciones.
14. 15 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Atención al Ciudadano.
15. 16 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Gestión Documental – ORFEO.
16. 16 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Atención al Ciudadano.
17. 16 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de SAAD comparecientes.
18. 16 de Julio de 2019 el Contact center envía URL para el clic to call para ser ingresada a la página de la JEP.
19. 16 de Julio de 2019 se envía la URL para el click to Call a la subdirección de Comunicaciones.
20. 16 de julio de 2019 se envía nombre de agente que cumplió con los requisitos exigidos para incorporarse al grupo de personas que atenderán el Contact Center.
21. 17 de Julio de 2019 Reunión Contact Center, Dirección de TI, Dpto Gestión Documental, ORFEO, Asesoras Secretaria Ejecutiva, Subsecretaria y Dpto de Atención al Ciudadano.
22. 17 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Departamento de Atención al Ciudadano.

23. 17 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Atención a Víctimas.
24. 17 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Despacho del magistrado Roberto Vidal sobre Acreditación de víctimas caso 001.
25. 17 de Julio de 2019 Se remite documentación del personal del Contact Center relativa a hojas de vida, pruebas psicotécnicas, contrato.
26. 17 de Julio de 2019 Se requiere por parte del Departamento de Atención al Ciudadano a la profesional Yomar Muñoz la compra de un certificado SSL de acuerdo con la solicitud efectuada por el Departamento de Gestión Documental y ORFEO para efecto de seguridad de la información.
27. 17 de Julio de 2019 Se informa a la profesional Yomar Muñoz el costo del certificado y la utilidad para la JEP de su adquisición.
28. 17 de Julio de 2019 se envía información por parte del Contact center para configuración de IP*s
29. 18 de Julio de 2019 se envía correo por parte del Departamento de Atención al Ciudadano al director de TI dándole a conocer correo enviado por el Contact Center.
30. 18 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Conceptos y Representación Jurídica.
31. 18 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte de la Secretaria Judicial
32. 18 de Julio de 2019 Se envían por parte del Contact Center las pruebas de polígrafo de los agentes, supervisor y líder de calidad.
33. 18 de Julio de 2019 Reunión con la Secretaría Ejecutiva para informar avances del Contact Center.
34. 18 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Enfoques diferenciales.
35. 18 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte de la Relatoría
36. 18 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Gestión Territorial.
37. 23 de Julio de 2019 visita Contact center por parte del Dpto de Atención al Ciudadano.
38. 23 de Julio de 2019 pruebas técnicas de Comunicaciones. IFX, Contact Center
39. 23 de Julio de 2019 nueva solicitud modificación a los audios IVR
40. 24 de Julio de 2019 envió de nuevas grabaciones audios IVR por parte del Contact center
41. 24 de Julio de 2019 Información Secretaria Judicial sobre líneas actualmente habilitadas – remitida a Dirección de TI,
42. 25 de Julio de 2019 información contractual de los últimos agentes que ingresaron al Contact center
43. 30 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de SAAD comparecientes.
44. 30 de Julio de 2019 Capacitación realizada a personal del Contact Center por parte del Departamento de Víctimas – victimas en el exterior.
45. 31 de Julio de 2019 Informe chequeo de seguridad Contact Center por parte de la Dirección de T.I.

1. **Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión, relacionadas con la ejecución del contrato.**

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

A95
1662

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

ACTIVIDADES EJECUTADAS

1.Se realizo reunión preparatoria el 3 de Julio de 2019, una vez conocido el contratista para adelantar proceso de presentación de las entidades contratante y contratista. Se realizaron algunas preguntas por parte del contratista CONALCREDITOS -CONALCENTER BPO de interés para ellos, se trataron varios temas que quedaron consignados en la misma

2. 10 de Julio de 2019 se realizan reuniones con la Dirección de Tecnologías de la Información, Departamento de Gestión Documental, Subdirección de Comunicaciones, Gerente del Proyecto ORFEO, el Departamento de Atención al Ciudadano y el contratista CONALCREDITOS – CONALCENTER para informarles sobre las actividades que deben adelantar y las fechas establecidas de acuerdo con el cronograma para la entrada en funcionamiento del Contact Center.

17 de Julio de 2019 Reunión Contact Center, Dirección de TI, Dpto Gestión Documental, ORFEO, Asesoras Secretaria Ejecutiva, Subsecretaria y Dpto de Atención al Ciudadano, se autoriza la compra de una certificación SSL para seguridad de la información.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO

CONALCENTER BPO Contact Center — **Cronograma Implementación JEP** — JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

PROCESO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Orden de Compra 39058	Firma Orden de compra y Acta de inicio	JEP-Conalcenter	lunes, 8 de julio de 2019
Selección y contratacion	Convocatoria	Talento Humano ConalCenter	sábado, 13 de julio de 2019
	Pruebas Psicotecnicas		
	Pruebas de polígrafo		
	Contratación		
Conexión Telefónica	información con datos de conexión (IP y script de configuracion de troncal) y enviarlos a Gabriel Vazques	Edwar Martinez IT- Conalcenter	miércoles, 10 de julio de 2019
	Implementación y conexión de la JEP (confirmar con IFX la conexión)	Gabriel Vazques - JEP	jueves, 11 de julio de 2019
	Pruebas trocal IFX	Conalcenter - JEP - IFX	lunes, 15 de julio de 2019
IVR	Conalcreditos Envía Audios con saludo e invitación a la encuesta de diferentes voces	Jacqueline Masso - Conalcenter	miércoles, 10 de julio de 2019
	Conalcreditos envía propuesta de: script de saludo y encuestas de satisfacción.	Jacqueline Masso - Conalcenter	miércoles, 10 de julio de 2019
	La JEP (comunicaciones) define la voz y los script que se utilizaran para: saludo, invitación a la encuesta y encuestas.	Patricia Rodriguez Comunicaciones - JEP	lunes, 15 de julio de 2019
Equipos y Software	7 Equipos (PC, monitor, Mouse, Teclados)	Diego Fonseca IT -Conalcenter	lunes, 15 de julio de 2019
	7 Diademas	Diego Fonseca IT -Conalcenter	
	King Soft	Diego Fonseca IT -Conalcenter	
Click To Call	La JEP realizara la verificación con Comunicaciones para definir tiempos de entrega del Botón en la pagina.	Patricia Rodriguez Comunicaciones - JEP	viernes, 12 de julio de 2019
	Entrega de URL para click to call a la JEP, información de conectividad	Gabriel Vásquez - JEP	lunes, 15 de julio de 2019
CRM (Ayax)	Marcela Parra envía Excel con las bases de los ciudadanos ya ingresados y los datos que se deben pedir en la línea.	Marcela Parra / Constanza Cañón - JEP	miércoles, 10 de julio de 2019
	Envío de Árbol de tipificación para ingresarlo en el CRM	Marcela Parra / Constanza Cañón - JEP	viernes, 12 de julio de 2019
	Creación de Aplicación Ayax (CRM), donde deben estar ingresada las bases de datos de la JEP y los botones para la gestión	Jacqueline Masso - Conalcenter	jueves, 18 de julio de 2019
	Entrega del CRM por Conalcreditos	Jacqueline Masso / Fabian Antonio - Conalcente	jueves, 18 de julio de 2019
Plataforma Telefónica (Dial Box)	Listado de extensiones, con nombre, dependencia y cargo del funcionario.	Marcela Parra / Constanza Cañón - JEP	jueves, 18 de julio de 2019
	Creación de campaña y creación de usuarios en Dial box	Jacqueline Masso - Conalcenter	lunes, 15 de julio de 2019
	Entrega De usuarios a los asesores, analista y supervisor	Jacqueline Masso / Fabian Antonio - Conalcente	jueves, 18 de julio de 2019
ORFEO	La JEP crea usuarios con perfil de consulta y radicación	Didier Ingeniero - JEP	lunes, 15 de julio de 2019
	Base de agentes, líder de calidad y supervisor para creación de usuario y claves.	Fabian Antonio - Conalcenter	lunes, 15 de julio de 2019
	Envía URL para aplicarla en la plataforma WEB y otorgar permisos para conexión de Conalcreditos	Didier Ingeniero / Constanza Cañón - JEP	miércoles, 10 de julio de 2019
Campañas de Servicio	Tiempos Mínimos para envíos masivos de mailing o Mensajes de texto con tiempos de respuesta y divulgación.	Fabian Antonio - Conalcenter	viernes, 12 de julio de 2019
	Tiempos mínimos para subir al IVR mensajes de voz.	Fabian Antonio - Conalcenter	viernes, 12 de julio de 2019
Capacitación	La JEP, envía Cronograma, temas y áreas que dictaran la capacitación a colaboradores	Constanza Cañón - JEP	viernes, 12 de julio de 2019
	Dia 1		lunes, 15 de julio de 2019
	Dia 2		martes, 16 de julio de 2019
	Dia 3		miércoles, 17 de julio de 2019
	Dia 4		jueves, 18 de julio de 2019
	Dia 5		viernes, 19 de julio de 2019
Lanzamiento al aire	**Asesores conectados con malla de turnos de 8 am a 5 pm contestando las líneas de atención**	**JEP-Conalcenter**	**lunes, 22 de julio de 2019**

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

CONVOCATORIA - PRUEBAS PSICOTECNICAS - PRUEBAS DE POLIGRAFO – CONTRATACION

Se cumplió con la contratación siete (7) personas con características y habilidades específicas, de acuerdo con el perfil de los usuarios y el tipo de información a manejar, cinco (5) asesores Generales, un (1) líder de calidad y un (1) supervisor, para el día 18 de julio, requerimiento que se entregó el 22 de agosto debido los estudios de seguridad (polígrafo) solicito a través del acuerdo marco y una vez adjudicado el proceso a Conalcréditos-Conalcenter BPO

JENNIFER DONADO LOCARNO AÓENTE
HEIDY CAROLINA MARTINEZ CRUZ AGENTE 1015453405 APROBÓ
DAREN MAURICIO SALAZAR ALONSO AGENTE 1C82418812 APROBÓ
JUAN SEBASTIAN MORENO FAJARDO AGENTE 1013669647 APROBO
DIEGO ALEJANDRO CORONADO ESCOBAR AGENTE 1019073436 APROBÓ
JOSÉ BRUNO SEPULVEOA CARREÑO AGENTE 1010060812 NO APROBÓ
CENNY PAOLA QUIÑONES TORRES AGENTE 1012398630 NO APROBÓ
DIANA CAROUNA CEU5 MORA AGENTE 1018497235 NO APROBÓ

EVIDENCIA 1

CONEXIÓN TELEFONICA

- Información con datos de conexión (IP y script de configuración de troncal) y enviarlos a Gabriel Vásquez
- Implementación y conexión de la JEP (confirmar con IFX la conexión)
- Pruebas trocales IFX

Por tener la Jurisdicción Especial para la Paz y el contratista un proveedor en común como lo es IFX se define a través de reuniones previamente establecidas, que la troncal de comunicación (canal dedicado) se puede configurar fácilmente y se define al ingeniero Edward Martínez para que envié al área de T.I. de la JEP información de la IP y el script de configuración de troncal. **EVIDENCIA 5**

IVR

La IVR se manejó con el proveedor IFX de la JEP con el que se tiene un servicio de PBX.

Se realizaron las grabaciones de mensajes de bienvenida, horarios de atención, encuesta, su llamada esta siendo grabada y monitoreada.
Los guiones realizado y auditado por la Subdirección de Comunicaciones de la JEP **EVIDENCIA 2**

EQUIPOS Y SOFTWARE

7 equipos (PC, monitor, Mouse, Teclados)
7 diademas
King Soft

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

172
16

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

Se verifico directamente en las instalaciones de Conalcréditos Conalcenter BPO el 31 de Julio de 2019 por parte de la Dirección de T.I la existencia de dichos equipos, la configuración del software y chequeo de seguridad del Contact Center

CLICK TO CALL

- La JEP realizara la verificación con Comunicaciones para definir tiempos de entrega del Botón en la página.

- Entrega de URL para click to call a la JEP, información de conectividad

Este servicio telefónico a través de llamadas por la pagina web desde un PC, portátil, celular o Tablet se implementó y se realizaron las respectivas pruebas, comprobando su efectividad**. EVIDENCIA 4.**



CRM (ayax)

- Marcela Parra envía Excel con las bases de los ciudadanos ya ingresados y los datos que se deben pedir en la línea.
- Envío de Árbol de tipificación para ingresarlo en el CRM
- Creación de Aplicación Ayax (CRM), donde deben estar ingresada las bases de datos de la JEP y los botones para la gestión

- Entrega del CRM por Conalcréditos

Se enviaron las bases de datos que actualmente se utilizan en el Departamento de Atención al Ciudadano así como el árbol de tipificación para la recepción de llamadas telefónicas, las cuales fueron incorporadas al CRM que se tiene en el Contact Center, donde se almacena la información para efectos entre otros, estadísticos. La cual se observó en operación, **EVIDENCIA.** Correos del 10 y 11 de julio de 2019.

PLATAFORMA TELEFÓNICA (DIAL BOX)

Se observa en la visita realizada por el Departamento de Atención al Ciudadano que se encuentra implementada la plataforma telefónica que permite el seguimiento y control y reporte de estadísticas de toda la interacción telefónica.

ORFEO

- La JEP crea usuarios con perfil de consulta y radicación
- Base de agentes, líder de calidad y supervisor para creación de usuario y claves.
- Envía URL para aplicarla en la plataforma WEB y otorgar permisos para conexión de Conalcréditos

Se realizaron las configuraciones de la URL y de usuarios por parte del departamento de Gestión Documental y se entregaron al Contact center para la visualización del sistema ORFEO necesario para verificar la información allí registrada y dar información correcta a los usuarios.

Para dar seguridad a la información se requiere por parte de Gestión Documental la compra de un certificado SSL, lo cual se realiza demorando la entrada en funcionamiento del Contact Center.

CAMPAÑAS DE SERVICIO

- Tiempos Mínimos para envíos masivos de mailing o Mensajes de texto con tiempos de respuesta y divulgación.
- Tiempos mínimos para subir al IVR mensajes de voz.

Se envía por parte del contratista mediante correo del 13 de julio de 2019 la información relacionada con los envíos de mensajes masivos para lo cual, establecen tiempos de servicio, así:

Masivos Mailing:

- La solicitud se debe hacer con mínimo 24 horas de antelación a la fecha de dispersión.
- Se debe enviar un correo al supervisor del centro de contacto que contenga:

1. Fecha y hora de la dispersión masiva
2. Base en Excel adjunta con información del mensaje: Nombre del ciudadano, documento de identidad, e-mail, Asunto del del masivo (ira en el asunto del correo),
3. Adjunto (la información del cuerpo del correo en Word, presentación en PowerPoint, documento en PDF o lo que se desee enviar.) **menor a 5MB**
4. Correos para realizar pruebas (a estos correos les llegara primero la prueba para aprobación)

- Dentro de las primeras 12 horas se crea el correo y se envía a prueba, las cuales deben ser aprobadas por la JEP.
- Al tener la aprobación se espera fecha y hora para el envío masivo.
- Pasado las primeras 24 horas de la dispersión masiva el supervisor del centro de contacto enviara un reporte de recibido.

Masivos Mensajes de Texto:

- La solicitud se debe hacer con mínimo 24 horas de antelación a la fecha de dispersión.
- Se debe enviar un correo al supervisor del centro de contacto que contenga:

1. Fecha y hora de la dispersión masiva
2. Base en Excel adjunta con información de envíos: Numero de celular, Mensaje de texto que se desea enviar (**máximo 160 caracteres**) si supera la cantidad de caracteres se factura como dos envíos.
3. Números de celular para realizar pruebas (a estos Números les llegara primero la prueba para aprobación)

- Dentro de las primeras 12 horas se crea el mensaje y se envía a prueba, las cuales deben ser aprobadas por la JEP.
- Al tener la aprobación se espera fecha y hora para el envío masivo.
- Pasado las primeras 24 horas de la dispersión masiva el supervisor del centro de contacto enviara un reporte de recibido.

Solicitud de mensaje en IVR

- La solicitud se debe hacer con mínimo 48 horas de antelación a la fecha de publicación.
- Se debe enviar un correo al supervisor del centro de contacto que contenga:

1. Fecha y hora de la publicación y fecha y hora de retiro
2. Script del comunicado.
3. Si existen observaciones en el tipo de voz o entonaciones se deben informar de lo contrario se manejará la misma voz del IVR.

- Dentro de las primeras 24 horas se crea el audio y se envía a probación por la JEP.
- Al tener la aprobación se espera fecha y hora para la publicación.

CAPACITACION (EVIDENCIA 6 CD)

Se realizan capacitaciones a los agentes, supervisor y líder del Contac center, por parte de diferentes áreas de la entidad de la siguiente manera:
Subdirección de Comunicaciones:
Responsable: Claudia Patricia Rodríguez •
Estructura de la JEP • Importancia de las vocerías - La Presidenta como vocera principal • Necesidad de conocer el protocolo de atención • Importancia de la página web como fuente de información • Importancia de los enfoques diferenciales

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

Departamento de Atención a Víctimas:
Responsable: Julián Ariza
Reparación en la JEP 1. Diferente a la UARIV y contencioso administrativo 2. Indemnizaciones 3. Reparación inmaterial, Régimen de condicionalidad 4. Sanción propia, TOARS • Diferencias entre justicia ordinaria y justicia transicional 1. Que pasa con los casos ' 2. Competencia prevalente 3. Cuando pierde competencia la Justicia ordinaria • Selección, priorización, patrones, situaciones, casos y presentación de informes a la JEP • Acreditación de víctimas

Secretaria Judicial:
Responsables: Lidia Mercedes Patino, Delia Magally y otros
La Secretaría Judicial no recibe información vía telefónica, toda actuación judicial debe ser por escrito, con excepción de los siguientes temas: 1. Habeos Corpus 2. Boletas de libertad 3. Orden de captura - Sometidos a la JEP COI7/7590

Departamento de Atención al Ciudadano:
Responsables: Juana Giraldo - Keidy Zemanate
Estructura general de la JEP, organigrama
Ruta de sometimiento voluntario a la JEP dependiendo la calidad del compareciente (Fuerza Pública, FARC-EP, Agente de estado diferente a miembro de fuerza pública) • Búsqueda y consulta en el sistema de gestión documental ORFEO • Acompañamiento en módulos de atención presencial (Se resuelven dudas e inquietudes después de cada atención), Sé informa que es necesaria la autorización expresa del compareciente o el poder del abogado para actuar en representación 'y para brindar información general del estado del proceso. • Recorrido con los contratistas por las instalaciones. De la entidad • Se absolvieron dudas, preguntas e inquietudes]

Acreditación Caso 001 - Magistrada Auxiliar del Mg. Roberto Vidal:
Responsables: Ana Mondragon y Lina Chaparro • Acreditación de víctimas dentro del caso 001 • Diligenciamiento y explicación del formulario virtual para acreditarse como víctima • Derechos de participación de las víctimas

Departamento de SAAD Comparecientes:
Responsable: Luz Carlina Gracia
Funciones del Departamento del Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa a Comparecientes • Preguntas relacionadas con casos reales • Preguntas frecuentes que llegan al SAAD Comparecientes como derechos de petición

Departamento de Gestión Territorial: '
Responsable: Juan David Copete
Organigrama de la JEP • Que es un enlace territorial, funciones, competencias, ubicación geográfica • Diferencias y complementariedades con los Departamentos de SAAD Comparecientes y Víctimas • Líneas de gestión territorial • Respuestas a preguntas frecuentes en territorio

Preguntas de evaluación

■ 1. ¿Deseo saber dónele queda las oficinas de la JEP en Cali? Lo anterior porqué, deseo saber cuál es el estado de mi proceso judicial en la JEP.
■2. Estoy interesada en recibir, para mí y la organización de víctimas que represento, información sobre la JEP y sus mecanismos de participación, yo resido en Florencia ¿Quede debo hacer?

■ 3. Pertenezco a una organización de víctimas de Chigorodó y estamos interesados en presentar un informe á la JEP, ¿con quién debo contactarme.

Departamento de Enfoques Diferenciales:
Responsable: María Cristina Corredor •
Significado del concepto de enfoque • Enfoques: Género, discapacidad, curso de vida, étnico-racial ' • Herramientas para establecer la comunicación de forma diferenciada • Significado de poblaciones y categorías básicas • Preguntas de evaluación: ¿Qué enfoques diferenciales está trabajando la JEP? ¿Qué se debe poner cuando una persona no hace referencia explícita a su orientación sexual o identidad de género? - 3. ¿Qué pueblos y comunidades reconoce la JEP en el marco del enfoque étnico-racial? >

Departamento de Gestión Documental:
Responsable: Miguel Ángel Romero
• Uso e ingreso al Sistema de Gestión Documental ORFEO • Explicación acerca de: Criterios y tipos de búsqueda; tipos de radicados (memorando, entrada y salida) • Trazabilidad de un documento observando el histórico (Estado actual, funcionario, dependencia actual, respuesta y anexos) • Radicación de PQRSDF por el botón de la página web de la JEP I

Departamento de Conceptos y Representación Jurídica:
Responsable: María José Echeverry y Mateo Merchán
• Ingreso de víctimas y comparecientes a la JEP • Funciones del Departamento de conceptos y representación jurídica • Clases de derechos de petición y términos para responder • Funcionamiento de la página web de la JEP - Relataría y biblioteca• Clases y tipos de peticiones recibidas con mayor frecuencia en la JEP

Departamento de SAAD Representación a víctimas:
Responsable: Paula de Gamboa
• Esquema del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición • Funciones, acciones y actuaciones del SAAD Representación a Víctimas • Alcance del SAAD a víctimas • Respuesta a preguntas e inquietudes

Relatoría
Responsable. Diana Restrepo Novoa
• Definición de conceptos básicos sobre relatoría • Funciones y competencias de la relatoría. • Pertenencia a la magistratura en cabeza de la presidencia de la JEP • Explicación de las partes principales del buscador especializado • Módulos de búsqueda actuales y los previstos en el nuevo buscador especializado • Se informa que la relatoría exclusivamente atiende llamadas relacionadas de consultas jurisprudenciales

3. VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL:

Valor Inicial	$212.477.612,76
Valor Total	$212.477.612,76
Pago No. 1	0
Saldo (presupuestal)	0
Valor a Reintegrar (si aplica)	0

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Informe de Supervisión / Interventoría
Parcial: _X_ No. _1_. Final: ____

4. AVANCE DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Porcentaje de Ejecución Física	8.47%
Porcentaje de Ejecución Financiera	0%

5. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES DEL CONTRATISTA:

El contratista presentó los documentos que acreditan que se encuentra a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, riesgos laborales, o parafiscales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Pagos persona jurídica: El contratista aporta certificación validada y firmada por parte de revisor fiscal.

7. CONCLUSIÓN INFORME

Cumplimiento: El contratista cumplió con sus obligaciones, conforme las normas, especificaciones, procedimientos, lineamientos técnicos, manuales operativos y demás normas técnicas exigibles.

8. OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O SOLICITUD DE MODIFICACIONES CONTRACTUALES:

Ninguna.

9. ANEXOS

- Factura No. BCNC00859 de fecha: 2019/08/13 por valor de $18.012.508,11
- Certificación revisor fiscal cumplimiento con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a las cajas de compensación familiar y aportes parafiscales.
- Informe de cumplimiento de CONALCREDITOS CONALCENTER BPO sobre la ejecución.
- Informe

CONSTANZA CAÑON CHARRY
Jefe Departamento de Atención al Ciudadano

407
199

CONALCREDITOS
RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
Nit. 800219668-3

RECAUDO Y ADMINISTRACION DE CARTERA
INFORMACION EMPRESARIAL
REGIMEN COMUN
Resolución DIAN No.18762015389057 27/06/2019
Numeración Habilita BCNC 00678 al BCNC 4800
BOGOTA
ICA-Tarifa 9.66/1000
Act. Económica DIAN PPAL 8291 SEC 8220

FACTURA DE VENTA

No. BCNC00859

FECHA: BOGOTA Agosto, 13 de 2019 **GRANDES CONTRIBUYENTES RES 012635 14DIC 2018**

SEÑORES: JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ NIT. 901140004 - 8

DIRECCION: CR 7 63 44 TEL: 4846980

CIUDAD: BOGOTA D.C.

	CONCEPTO	VALOR TOTAL
415596	JUL - 2019 SERV CALL CENTER ORD 39058	15,136,561.44
240806	IVA, 19%	2,875,946.67

SON: DIEZ Y OCHO MILLONES DOCE MIL QUINIENTOS OCHO PESOS CON ONCE CVS.

SUB-TOTAL	15,136,561.44
I.V.A	2,875,946.67
R FTE	0.00
RETE IVA	0.00
R ICA	0.00
R CREE 0.60%	0.00
TOTAL $	18,012,508.11

AUTORIZACION FACTURACION POR COMPUTADOR
IMPRESO POR CONALCREDITOS SAS SOFTWARE NOVASOFT
AUTORRETENEDORES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA
RESOLUCION 000425 27 ENE-2016 VIG:DESDE AGO-2016

OBSER: FAVOR CONSIGNAR CUENTA AHORRO BANCO DE OCCIDENTE # 0738-5000-0

CONALCREDITOS NIT. 800.219.668-3

FIRMA
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE
HEMOS RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE
LOS SERVICIOS RELACIONADOS

ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO Y SURTE TODOS SUS EFECTOS CONFORME AL ARTICULO 774 DEL CODIGO DE COMERCIO Y CAUSA INTERESES POR MORA IGUALES A LOS MAXIMOS PERMITIDOS POR LA LEY

Cali: Cl 10 No. 4-40 Ed. Bolsa de Occidente Piso 13 / PBX. (2) 4891000
Medellín: Cr. 50 No. 52-50 Piso 4 Centro Comercial Unión Plaza / PBX. (4) 604 0443

Pereira: Cr. 7 18-80 Ofi 503 Ed. Centro financiero / PBX. (6) 340 0910
Bogotá: Cl 98 No. 70-91 Oficina 302 Centro Empresarial Pontevedra / PBX. (1) 745 4040

R.H. SECONTRI S.A.S.
NIT : 900.271.275 - 5
Carrera 29 No. 9 - 64 Champagñat
Teléfono : 656 6999 Fax : 514 1181
mail : secontri@emcali.net.co

A QUIEN INTERESE:

Yo LIBIA RODRIGUEZ MOYA en calidad de REVISOR FISCAL de la sociedad COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S "CONALCREDITOS CONALCENTER BPO" con NIT 800.219.668-3, identificada con cedula de ciudadanía No. 31.850.097 de acuerdo a la Ley 789 de 2002- Ley de Reforma Laboral y el Art. 9 de la Ley 828 de 2003, manifiesto bajo juramento, que la sociedad se encuentra al día en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a la caja de compensación familiar, ICBF Y SENA, igualmente con el pago de salarios y prestaciones sociales por un periodo no inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de esta certificación.

En constancia, se firma en Cali a los seis (06) días del mes de Agosto del año Dos mil Diecinueve (2019).

LIBIA RODRIGUEZ MOYA
CC. 31.850.097
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 12503T

102
192

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CALI	CL10 4 40 PISO 13	CALI-VALLE	4891000	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-06	2019-07	467624105	8494434163	E	2019/07/16	2019/07/09	BANCOLOMBIA	0	$55,857,300

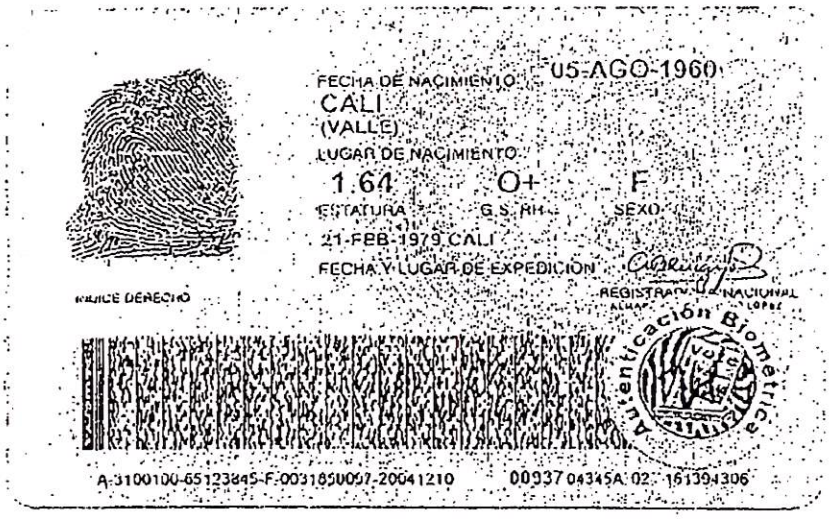
RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				196	$36,062,400	$0	$0	$36,062,400
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	15	$2,520,600	$0	$0	$2,520,600
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	38	$8,296,800	$0	$0	$8,296,800
PORVENIR	230301	800,224,808	8	119	$19,120,300	$0	$0	$19,120,300
PROTECCION	230201	800,229,739	0	24	$6,124,700	$0	$0	$6,124,700
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				205	$1,174,000	$0	$0	$1,174,000
SEGUROS BOLIVAR	14-7	860,002,503	2	205	$1,174,000	$0	$0	$1,174,000
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				196	$8,740,800	$0	$0	$8,740,800
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	196	$8,740,800	$0	$0	$8,740,800
EPS (ADMINISTRADORAS: 12)				205	$9,880,100	$0	$0	$9,880,100
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	3	$116,700	$0	$0	$116,700
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	24	$928,400	$0	$0	$928,400
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	24	$1,218,200	$0	$0	$1,218,200
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	3	$122,200	$0	$0	$122,200
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	4	$208,400	$0	$0	$208,400
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	16	$795,000	$0	$0	$795,000
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	32	$1,722,200	$0	$0	$1,722,200
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	5	$242,000	$0	$0	$242,000
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	14	$579,900	$0	$0	$579,900
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	40	$1,758,600	$0	$0	$1,758,600
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	13	$795,300	$0	$0	$795,300
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	27	$1,393,200	$0	$0	$1,393,200
TOTAL				205	$55,857,300	$0	$0	$55,857,300

2019/07/17 08:23 AM



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
31.850.097
NUMERO
RODRIGUEZ MOYA
APELLIDOS
FABIA
NOMBRES
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 05-AGO-1960
CALI
(VALLE)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.64 O+ F
ESTATURA G.S. RH SEXO
21-FEB-1979 CALI
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
INDICE DERECHO
Autenticación Biométrica
A-3100100-65123845-F-0031850097-20041210 00937 04345A 02 161394306

103
193

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Certificado No:

UNC1C2920F5D2B39

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **LIBIA RODRIGUEZ MOYA** *identificado con* CÉDULA DE CIUDADANÍA No 31850097 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 12503-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

12503-T



LIBIA
RODRIGUEZ MAYA
C.C. 31.850.09
RESOLUCION INSCRIPCION 650-T FECHA 1-V-85
UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA

Presidente

00019819

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de Contadores.