**Reunión aclaratoria**

*Convocatoria BOL\_S 0002 2024 - Acuerdo a largo plazo (LTA) para la provisión de servicio de Call center del programa Familia Segura*

Fecha: 05 de febrero de 2024

Hora: 9:00 am

**Punteo de la reunión**

* La línea gratuita de Familia Segura es una línea de atención gratuita psicoemocional en línea que empezó en abril del 2020; en los presentes TDR se actualizaron los requerimientos incluyendo la actualización de formularios. En este momento Unicef cuenta con 70 psicólogos de apoyo.
* El rango de llamadas es el siguiente: 2,500 – 3,000 llamadas mensuales, se tiene un máximo de 63 llamadas por día y un mínimo de 3, información basada en datos del último semestre del 2023.
* Se requiere mínimo dos operadores por hora en horarios core de 9am a 17pm.
* El resto de las 6 licencias son psicólogos (4 de fase 1 y 2 que realizarán llamadas programadas).

Los flujos pueden variar.

* Se requiere un análisis del servicio para cualquier ajuste.
* La línea funciona los 365 días del año.

El horario es de 06:00 am a 24:00.

* El manejo de colas se hace según el número de casos; a los psicólogos les gusta recibir casos y estar ocupados.

Es importante el operador sea operativamente ágil para derivar a los psicólogos.

* Protección Unicef compartirá los protocolos para la recepción de llamadas y realizará una capacitación.
* Se quiere distinguir clientes únicos, saber si estas llamadas fueron de broma y cuántas no fueron respondidas, etcétera. Son KPI que la empresa debe reflejar en el dashboard.
* Cuando una persona necesita una intervención clínica entra a fase 2, por eso se solicita la creación de una agenda donde los psicólogos de contención puedan abrir la agenda para los psicólogos de terapia. En la fase 3 es un especialista para brindar orientación sobre temas de violencia, apoya a la gente para las guías sobre cómo acudir a la fiscalía e información sobre instituciones de apoyo (es la herramienta de agendamiento).