



peoplecontact
CONTACT CENTER S.A.S.

**INFORME DE GESTIÓN
PEOPLE CONTACT S.A.S.
2017**



peoplecontact
CONTACT CENTER S.A.S.



Contenido

1. Carta del Gerente General	3
2. Miembros de la Asamblea	4
3. Junta Directiva	4
4. Composición accionario.....	6
5. Nivel Directivo	7
6. Marco regulatorio.....	8
7. Entorno Macroeconómico.....	10
8. Orientación estratégica	17
9. Logros corporativos.....	20
9.1. Comercial	20
9.2. Alcances tecnológicos.....	24
9.3. Operaciones.....	26
9.4. Talento humano	44
9.5. Gestión Administrativa	53
10. Información Financiera.....	70
11. Ley 550.....	73
12. Nota Aclaratoria	75





1. Carta del Gerente General

De acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, nos permitimos presentar a los miembros de la Asamblea General de Accionistas el informe de gestión, acompañado de los estados financieros correspondientes al ejercicio del año 2017, que incluyen el dictamen del Revisor Fiscal y los resultados obtenidos.

La Administración de People Contact, en el último año se ha concentrado en la estabilización de la empresa, con el objetivo de salir adelante y recuperar su imagen como generadora de empleo y oportunidades para la región. Es por ello que el análisis realizado al comportamiento de la empresa llevó en octubre de 2016 a solicitar y realizar la Promoción de un Acuerdo de Reestructuración avalado por la Superintendencia de Sociedades, conforme con la Ley 550 de 1999.

A lo largo del 2017, se llevaron a cabo procesos, que permitieron a la empresa estabilizarse y pensar en un futuro, a partir de un ajuste a costos y gastos enmarcados en la moderación y en la implementación de planes con mayor rigurosidad y análisis para la ejecución y utilización de los recursos de la empresa.

Hoy la visión de People Contact, soportada en un Acuerdo de proveedores que se encuentra en proceso de firmas, es fortalecer su Área Comercial, generar alianzas estratégicas, para la optimización y crecimiento de la empresa, en los campos de acción en los cuales el conocimiento y la trayectoria nos permitirán nuevamente abrir puertas, campos como el BPO, KPO, ITO, proyectos para la intervención tecnología y social, con alto impacto para el desarrollo económico interno y de la región.

No resta más que agradecer a todas aquellas personas y entidades que nos han apoyado en este tiempo, entre ellos destacamos al Dr. José Octavio León, Alcalde de Manizales, la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, Colaboradores, clientes y muy especialmente a los acreedores que con su voto hacen posible la continuidad de la compañía.

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
GERENTE SUPLENTE



2. Miembros de la Asamblea

Dr. ANDRES MAURICIO GRISALES FLOREZ,

En representación del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales –Infimanizales.

Dr. PABLO FELIPE ARANGO TOBON,

En representación de EMAS S.A. E.S.P.

Dr. JORGE HERNAN MEZA BOTERO,

En representación de AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

Dr. ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ

En representación de Infotíc S.A.

Dr. CARLOS MARINO MORENO MONTOYA

En representación del Terminal de Transportes S.A.

3. Junta Directiva

PRINCIPALES

Primer Renglón

Dr. Andrés Mauricio Grisales Flórez - Gerente de Infimanizales.

Segundo Renglón

Dr. Jorge Hernán Meza Botero - Gerente Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Cuarto Renglón

Dr. Pablo Felipe Arango Tobón - Gerente de Emas S.A. E.S.P.

Quinto Renglón

Dr. John Robert Osorio Isaza - Secretario General de la Alcaldía de Manizales.

SUPLENTEES

Primer Renglón

Dr. Herman Elías Quintero Gutiérrez - Director Financiero de Infimanizales.

Segundo Renglón

Dr. Ricardo Germán Gallo Benavidez - Secretario de Tics y Competitividad del Municipio de Manizales desde el 1 de enero de 2016 hasta el 15 de octubre de 2017.

Dra. Maria Magdalena Builes Giraldo - Secretario de Tics y Competitividad del Municipio de Manizales desde el 17 de octubre de 2017 hasta la fecha.

Tercer Renglón

Dr. Juan Carlos Gómez Montoya - Secretario de Educación del Municipio de Manizales.

Cuarto Renglón

Dr. Juan Carlos Quintero Naranjo - Gerente Administrativo y Financiero EMAS S.A. E.S.P.

Quinto renglón

Maria del Pilar Pérez Restrepo - Secretario de planeación del municipio de Manizales



4. Composición accionario

ACCIONISTAS	NIT	Capital Suscrito y pagado	Numero de Acciones Suscritas - Pagadas	% Participación Público - Privada	
INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO DE MANIZALES INFIMANIZALES	890.801.059-0	\$12.885.259.758	51.541.039	66,65%	Público
				0,00%	Privada
EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. EMAS S.A. E.S.P.	800.249.174-5	\$ 3.377.000.000	13.508.000	0,00%	Público
				17,47%	Privada
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	810.000.598-0	\$ 3.070.000.000	12.280.000	15,72%	Público
				0,0016%	Privada
TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES	890.803.285-8	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
				0,00%	Privada
INFOTIC S.A.	900.068.796-1	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
				0,0000362%	Privada
TOTALES		\$19.332.273.758	77.329.095	100%	





5. Nivel Directivo

Gerencia General	Gerencia Administrativa y Financiera	Gerencia Talento Humano	Gerencia Tecnología	Gerencia de operaciones	Gerencia Comercial
<p>Marcelo Neira Estrada (25/05/2016 – 25/05/2017)</p>	<p>Julian Andres Arias Vera (18/01/2016 – 01/01/2017)</p>	<p>Iván Fabricio Castaño Gaitán (03/02/2016 – 01/01/2017)</p>	<p>Henry Gomez Gaitán (01/06/2016 - 15/02/2017)</p>	<p>Gloria Janeth Arias Jimenez (02/01/2017 – 15/03/2017)</p>	<p>Juan Carlos Giraldo López (14/01/2016 - 30/05/2017)</p>
<p>Luis Fernando Mejia Franco (26/05/2017 a la fecha)</p>	<p>Julian Hernández Buritica (10/01/2017 – 05/03/2017)</p>	<p>Lucy Johanna Sanchez Gomez (03/01/2017 a la fecha)</p>	<p>Encargado a la fecha: • Fabian Andrey garzón Niño – Director de Tecnología</p>	<p>Lina Marcela Arredondo Montes (10/01/2017 – 21/06/2017)</p>	<p>Encargado a la fecha: • Cesar Augusto Avila Beltrán – Director Comercial</p>
	<p>Encargados a la fecha: • Carolina Giraldo ramirez – Directora Administrativa • Ana maria Tobón Reyes - Contadora</p>			<p>Encargado a la fecha: Jhonathan Cardona Quintero – Director Nacional de Operaciones</p>	





6. Marco regulatorio

People Contact es una Sociedad de Economía Mixta, Indirecta, del Orden Municipal, de Segundo Grado, vinculada al Municipio de Manizales conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias, constituida como Sociedad por Acciones Simplificada, dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; su régimen legal es el que corresponde a las Sociedades de Economía Mixta, que desarrolla actividades de naturaleza industrial o comercial que se encuentra en competencia con el sector privado nacional o internacional, conforme a las leyes del derecho privado salvo las excepciones legales, autorizada por los Estatutos y por El Consejo Directivo, de acuerdo con la presentación del estudio demostrativo que justifica su creación bajo los criterios de seguridad, rentabilidad y beneficio, y por El Alcalde de Manizales, según consta en reunión del Consejo de Gobierno celebrada el día 25 de Junio de 2.007.

El marco regulatorio contractual de People Contact tiene soporte legal en la ley 80 de 1.993, la cual fue reglamentada por la Ley 1150 de 2007 que posteriormente su artículo 14 fue modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, que estableció un régimen especial para este tipo de sociedades y dispone lo siguiente:

“Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), sus filiales y las Sociedades entre Entidades Públicas con participación mayoritaria del Estado superior al cincuenta por ciento (50%), estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 de la presente ley. Se





exceptúan los contratos de ciencia y tecnología, que se regirán por la Ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes”.

Situación que legalmente se ajusta a las condiciones de la empresa sin desconocer el cumplimiento de los principios generales de la contratación.

En cuanto a la regulación o reglamentación de la protección de datos, se le aplica la Ley 1273 de 2009, que modificó el Código Penal y la Ley 1581 de 2012, buscando así la protección de la información y datos.

Mediante esta normatividad se busca que el personal que maneja nuestra información o la de nuestros clientes, realmente este dando un manejo adecuado de la información.

En todos los contratos de la compañía se definen las condiciones sobre desarrollo de software y los titulares de estos derechos, pretendiendo de esta manera un mejor manejo de la información y garantizando que los desarrollos que se logren generar, quedan de la propiedad de la empresa para un mejor desempeño institucional.

El control de tutela sobre la sociedad será ejercido por el Municipio de Manizales, de acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias; el control administrativo de la ejecución del presupuesto será ejercido por el Representante Legal de la Sociedad, quien velará porque la ejecución de los programas y planes que se adelanten con las previsiones de las leyes, decretos reglamentarios, los estatutos presentes y las disposiciones de la Junta Directiva.

Los trabajadores de la Sociedad tendrán la calidad de trabajadores privados, incluido el Representante Legal y estarán sujetos a lo previsto en su respectivo contrato de trabajo y el Reglamento Interno de trabajo, de conformidad con lo establecido por el Código Sustantivo del Trabajo, el artículo 97 de la Ley 489 de 1.998, y demás normas concordantes y complementarias.



7. Entorno Macroeconómico

PEOPLE CONTACT S.A.S. en Reestructuración, hace parte del conjunto de empresas que en Colombia ofrecen servicios de tercerización de procesos, infraestructura y desarrollo de soluciones caracterizada por el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Dicho sector, ha registrado crecimientos considerables en los últimos años y, aunque se prevé que en el presente periodo la dinámica será menor, el sector tiene buenas perspectivas, pues cada vez es mayor el número de clientes que recurre a los servicios de tercerización para el desarrollo de sus operaciones.

Según datos de la ANDI, en recopilación efectuada por SECTORIAL.CO, *“actualmente, el sector aporta al PIB Nacional el 1,2%, mueve más de 6 billones de pesos anuales y la mano de obra que emplea se concentra en jóvenes entre los 18 y los 26 años. Con 350.000 puestos de trabajo en la totalidad de la industria, incluyendo contact centers, BPO, KPO e ITO, entre otros servicios”*.¹

La composición del perfil del recurso humano que compone el sector según SECTORIAL.CO está compuesta por bachilleres con un 31.3%, técnicos con el 28,3%, tecnólogos con el 19,6%, profesionales con el 16,5%, con especialización el 2,9%, con maestría el 1,1% y el 0,4% con un doctorado.



Sectorial, Enero 25- 2018¹

¹<https://www.sectorial.co/informativa-contact-center-y-bpo/item/115057-crece-la-mano-de-obra-contratada-en-el-sector-contact-center>



TENDENCIA

Para alinearnos con la evolución y tendencia del sector de BPO&O, People Contact debe de llevar a cabo medidas orientadas a una mayor especialización en este tipo de negocio, ya que el mercado es cambiante y debemos crecer dentro de esta tendencia.

La oportunidad de negocios para empresas competitivas dentro del sector del BPO es alta, y creciendo a la par del ritmo del mercado y sus tendencias People Contact recuperaría su competitividad.

Según César Peñaloza, gerente del PTP en el 2015, en información recopilada por dinero.com: *“las metas gubernamentales para el sector en 2019 plantean mantener la tendencia hacia el alza y llegar a US\$9.800 millones de ingresos operacionales, a US\$6.400 millones en exportaciones y a 540.000 empleos de calidad. Dentro de la estrategia hay acciones para fomentar la innovación en servicios, tratando de ir de la mano de las principales tendencias globales que trae la incorporación de nuevas tecnologías”².*

A pesar de las positivas cifras que el sector ofrece al mediano y largo plazo en sus proyecciones de crecimiento, la implementación de factores regulatorios y normativos en Colombia, pueden ofrecer algunas restricciones para el optimismo que el sector propone a futuro.

Según Santiago Pinzón, en información suministrada a Dinero.com:

“La primera es la implementación de la reforma tributaria, la segunda tiene que ver con las horas extras, proyecto aprobado a mediados del 2017 y que golpeará las cifras del sector, pues las empresas de BPO son intensivas en empleo, además de que muchas firmas prestan servicios a otros países en horarios diferentes al nuestro. Es un impacto negativo en la medida en que el país se vuelve más costoso en términos de operaciones con el recargo nocturno, porque un 35% adicional cambia las cuentas, tanto de las empresas que ya operan como de las que tienen previsto llegar”³.

²<http://www.dinero.com/edicion-impresatecnologia/articulo/outsourcing-colombia-claves-del-exito-del-sector/211384>

³<http://www.dinero.com/edicion-impresanegocios/articulo/tercerizacion-de-servicios-en-colombia-2017/246830>



Así mismo, gracias a la circular mediante la cual la Superintendencia de Industria y Comercio establece un listado de países que son seguros en el cumplimiento de normativas y/o leyes encaminadas a la protección de datos y en donde brilla por su ausencia los Estados Unidos, país clave como mercado potencial y en crecimiento, pudiendo generar desconfianza para la prestación de servicios sobre todo en e-cloud.

Adicionalmente factores de baja competitividad por la carencia de personal bilingüe y la falta de programas orientados a la formación en habilidades específicas que las industrias de la cuarta revolución demandan

DONDE SE CONCENTRA LA INDUSTRIA?

La industria está centrada en Bogotá, sin embargo ciudades como Medellín, Cali, Armenia, Pereira, y Barranquilla han visto una fuerte tendencia en crecimiento para este sector.



“Según Invest in la capital del país reúne a casi la mitad de las empresas de outsourcing en el territorio nacional, con 47% frente a Medellín, que cuenta con 31%, Cali que tiene 8% y Barranquilla representa 6%”.⁴

⁴ <http://www.dinero.com/edicion-impres/negocios/articulo/tercerizacion-de-servicios-en-colombia-2017/246830>

EMPLEO

Según información recopilada por dinero.com,

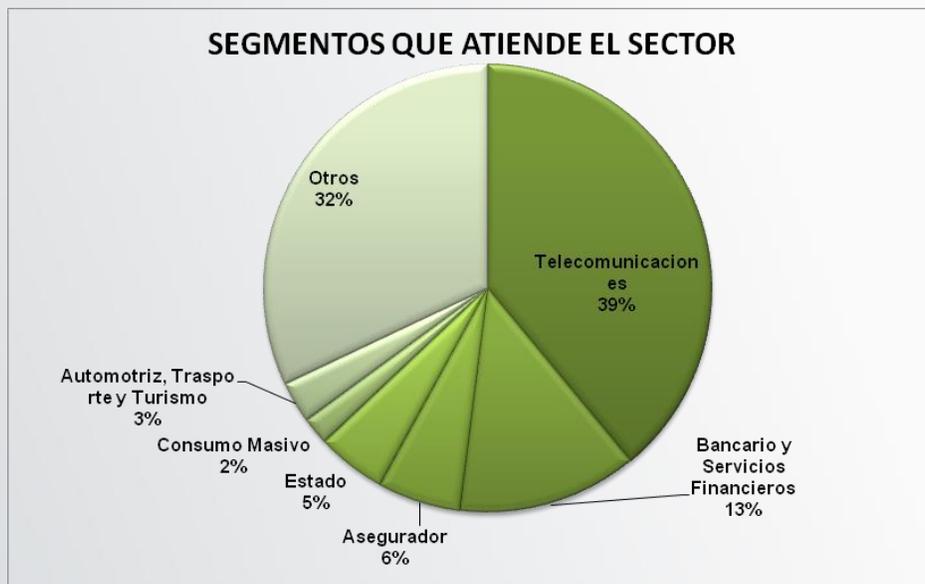
“la capital, con 48,74% y Medellín, con 19,34%, concentran la mayor cantidad de personas empleadas, pero hay otras regiones que han venido ganando espacio, como es el caso del Eje Cafetero, Atlántico, Valle del Cauca y Santander. Manizales, por ejemplo, concentra 6,63%, Barranquilla representa 3,72%, Cali aporta 8,23% y Bucaramanga 2,4%; aunque, según Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, se espera una dinámica de expansión del sector hacia ciudades intermedias como Ibagué, Montería y Quibdó, entre otras”⁵.



Revista DINERO

⁵<http://www.dinero.com/edicion-impres/negocios/articulo/tercerizacion-de-servicios-en-colombia-2017/246830>

Así mismo, la publicación comparte las cifras de composición del sector por tipo áreas de negocio: *“En cuanto a demanda de servicios, cerca de 80% de los mismos está relacionado con atención en contact centers. De estos, la atención al cliente en español es la más demandada, con 54%, seguido por televentas, con 12,1%, mostrando una dinámica similar a la de Latinoamérica”,* dice Ana Maria Quessep, directora de la asociación Colombiana de Contact Center & PBO”⁶.



Fuente Asociación Colombiana de Contact Center & BPO

⁶<http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/tercerizacion-de-servicios-en-colombia-2017/246830>



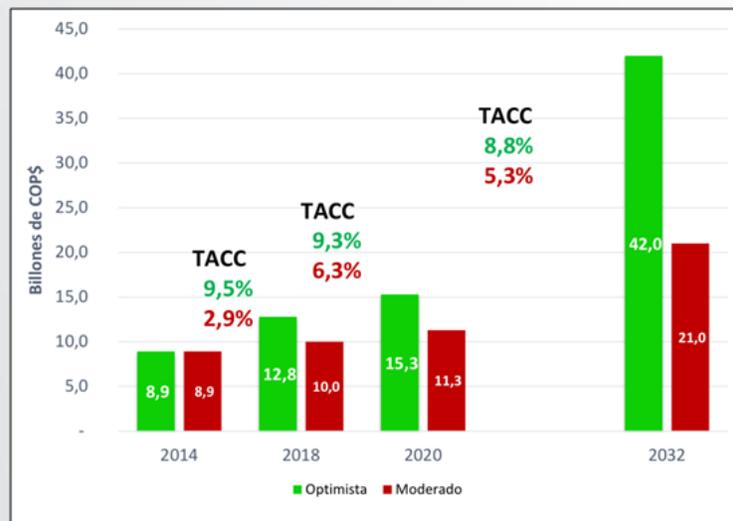
INDICADORES FINANCIEROS DEL SECTOR

INDICADORES FINANCIEROS SECTOR CALL CENTER			
Indicador	2014	2015	2016
Rentabilidad			
Margen Bruto	43,9%	34,8%	44,9%
Margen Ebitda	12,0%	9,0%	11,2%
Margen Operativo	5,7%	3,6%	7,8%
Margen Neto	1,9%	-1,3%	4,7%
Roa	7,2%	4,7%	11,0%
Roe	4,1%	-4,1%	11,8%
Liquidez			
Liquidez Corriente (Razón Corriente)	1,7	1,7	0,9
Liquidez Inmediata (Prueba Acida)	1,7	1,7	0,9
Rotación Cuentas Corrientes	61	129	91
Rotación Inventario	0	1	0
Rotación Cuentas por Pagar	28	15	81
Ciclo Operacional	33	114	11
Endeudamiento			
Endeudamiento con Valorizaciones	41,6%	58,4%	43,9%
Endeudamiento sin Valorizaciones	42,9%	60,7%	43,9%
Concentración Pasivo Corriente	72,4%	65,4%	73,0%
Concentración Pasivo No Corriente	27,6%	34,6%	27,0%
Concentración Pasivo Financiero	24,7%	30,8%	24,8%
Período Pago de Deuda Financiera (Años)	0,7	1,5	0,7
Pasivo Total / Ingresos Operacionales	32,9%	45,3%	31,2%
Pasivo Financiero / Ingresos Operacionales	8,1%	13,9%	7,7%
Apalancamiento con Valorizaciones	71,1%	140,2%	78,2%
Apalancamiento sin Valorizaciones	75,3%	154,4%	78,2%
Propiedad con Valorizaciones	58,4%	41,6%	56,1%
Propiedad sin Valorizaciones	57,1%	39,3%	56,1%
* Los indicadores financieros fueron calculados por sectorial tomando como base la información de Estados Financieros de un promedio de 204 empresas pertenecientes al sector.			



EVOLUCIÓN ESTIMADA DE INGRESOS BPO&O COLOMBIA 2014-2032

El sector de BPO&O tiene el potencial de aumentar su valor agregado más del 13% a corto plazo y el 15% a mediano plazo.⁷



⁷ Plan de Negocios del Sector BPO&O, CARSA, Abril 2016



8. Orientación estratégica



MISIÓN

People Contact, es una Compañía que trabaja con dedicación y empeño por la generación de empleo, somos Aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor agregado a través de la prestación de servicios de Contact Center, BPO, Renting de Infraestructura, desarrollo tecnológico y procesos de gestión de talento humano, actuando con respeto, honestidad - integridad hacia los grupos de interés, comprometidos con la innovación, el desarrollo, la responsabilidad social, y la creación de valor para nuestros accionistas.

VISIÓN

Proyectamos para el año 2020 ser el principal proveedor nacional de servicios tercerizados y especializados en desarrollo tecnológico, Contact Center, BPO, y procesos de gestión de talento humano; soportados con tecnología apropiada, capital humano competente y procesos soportados en los Sistemas de Gestión, que permitan cumplir con las necesidades de nuestros clientes y consolidar un modelo de negocio sostenible. Contribuyendo a su vez en el crecimiento económico del país por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo.





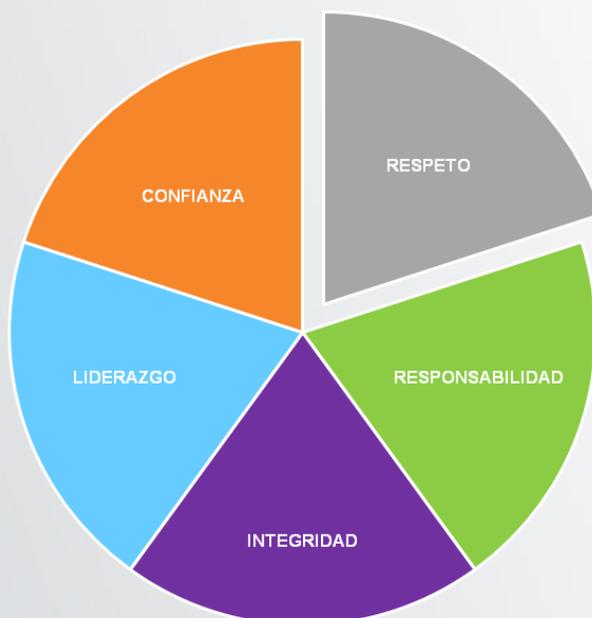
POLITICA DE CALIDAD

En PEOPLE CONTACT S.A.S prestamos servicios de Contact Center y BPO, soportados en personal calificado y tecnología apropiada, que permite la satisfacción del cliente y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- ✓ Mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Mantener y/o mejorar la satisfacción del cliente.
- ✓ Prestar nuestros servicios con oportunidad y precisión
- ✓ Contar con personal competente para la prestación del servicio.
- ✓ Garantizar la disponibilidad tecnológica para la prestación del servicio.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS





Después de realizar un arduo trabajo, basados en la estrategia DOFA, se logró junto al área de procesos, actualizar el direccionamiento estratégico de la empresa, apuntando a una propuesta fresca y real para el cumplimiento de metas y objetivos.

Las estrategias actuales para el crecimiento y desarrollo de la empresa están direccionadas a partir de pilares tales como:

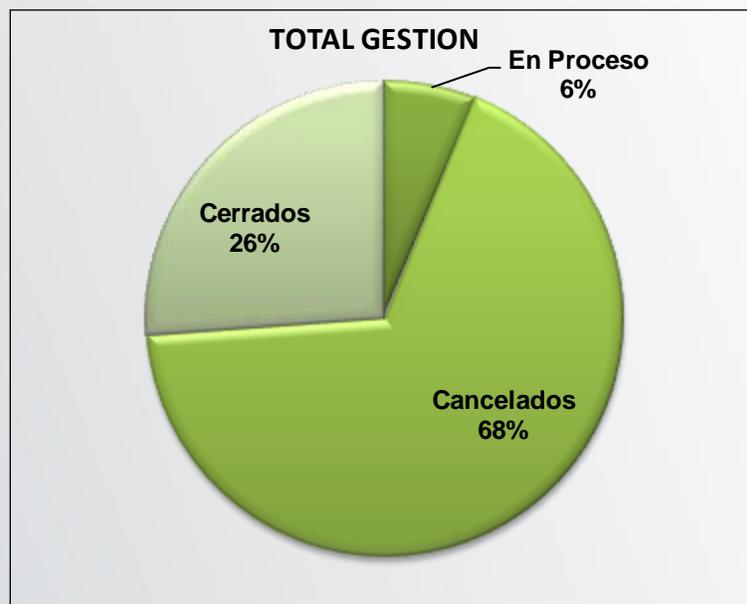
- ✓ Continuar con los ajustes a costos y gastos enmarcados en la moderación y en la implementación de planes que permitan una mayor rigurosidad y análisis para la ejecución y utilización de los recursos de la empresa.
- ✓ Búsqueda de aliados estratégicos, para la asesoría y consultoría, optimización y crecimiento de la empresa.
- ✓ Fortalecimiento del área comercial, re-posicionamiento de marca soportados en la trayectoria y experiencia de la empresa en los campos del BPO, KPO, ITO, gestión de Talento Humano y ejecución de proyectos para el Desarrollo Tecnológico y Social.



9. Logros corporativos

9.1. Comercial

Las restricciones económicas durante el 2017, la negativa por parte de las aseguradoras de cubrir cumplimientos y la carencia de indicadores financieros, han impulsado al área comercial a buscar alternativas en nichos de mercado en donde no se requiera de estos requisitos como medida de choque para afrontar estos nuevos retos. La línea de renting, así como una diversificación y actualización del portafolio de servicios nos han permitido impulsar un leve crecimiento en función de buscar nuevos mercados en los cuales podemos ser exitosos.





CLIENTES TRABAJADOS 2017

- ✓ Constructora Capital
- ✓ Mosorhi Consultores & Litigantes SAS
- ✓ Instituto Del Sistema Nervioso De Risaralda S.A.S
- ✓ Evedisa
- ✓ Kiero IP
- ✓ Indurama
- ✓ Infi Caldas
- ✓ Unidad De Victimas
- ✓ Kontakt Usa, Llc
- ✓ Universidad Católica De Pereira
- ✓ Contactech
- ✓ Lafayette
- ✓ TheCool Hunter
- ✓ KickstartVenturesLimited
- ✓ GGGG Corporation
- ✓ AndresLopez
- ✓ Consorcio SAYP
- ✓ MiravalVillanela
- ✓ Linalca
- ✓ Constructora Berlin S.A.S.
- ✓ Oxo Hotel
- ✓ Input
- ✓ DairoRodriguez
- ✓ Secretaria Del Medio Ambiente
- ✓ Colpensiones
- ✓ Advanced Technologies & Solutions Group S.A.S.
- ✓ Country Motors
- ✓ FonturTmk
- ✓ Dimar
- ✓ Once Caldas
- ✓ Intercontact
- ✓ Tmtek Solutions
- ✓ Nexarte
- ✓ DatasoftIngenieria Ltda.
- ✓ Universidad Los Libertadores
- ✓ Tuya S.A.
- ✓ Omnilife
- ✓ Cepain
- ✓ Opin
- ✓ Las Galias
- ✓ Codere
- ✓ Cajas Fuertes Ancla
- ✓ Arme
- ✓ Motorysa
- ✓ SAC
- ✓ Specialized
- ✓ Add Multiservicios
- ✓ Kia Motors
- ✓ Icfes
- ✓ Falabella
- ✓ Scala Ascensores
- ✓ Youse Colombia
- ✓ Inc Group
- ✓ Invama
- ✓ PositivaEstudio De Mercado
- ✓ BasculasPrometalicos
- ✓ Alcaldía De Manizales
- ✓ Integrally
- ✓ C.C. Cable Plaza
- ✓ Jhon Cesar Arango
- ✓ Cable Aéreo
- ✓ Velas Y Velones San Jorge
- ✓ Outsourcing
- ✓ Pfizer
- ✓ Zurich



TIPIFICACION CLIENTES CANCELADOS 2017

- ✓ El 50% Cliente Desiste Proceso de Contratación porque se decide por otro proveedor.
- ✓ El 28% el Cliente no volvió a contestar, Después de realizar él envió del modelo de negocio, se le hace seguimiento al cliente, pero no muestra interés.
- ✓ Y con un 19%, no se ha podido participar en licitaciones grandes, por el no Cumplimiento Indicadores Financieros



CLIENTES CERRADOS 2017

- ✓ INFI CALDAS
- ✓ INTERCONTACT
- ✓ ICFES
- ✓ INVAMA
- ✓ KONTACT USA, LLC
- ✓ ARME
- ✓ CC CABLE PLAZA
- ✓ ALCALDIA DE MANIZALES
- ✓ VELAS Y VELONES SAN JORGE
- ✓ CABLE AEREO
- ✓ JHON CESAR ARANGO
- ✓ LINALCA
- ✓ COLPENSIONES
- ✓ INTEGRALLY
- ✓ BASCULASPROMETALICOS
- ✓ ONCE CALDAS
- ✓ ADVANCED TECHNOLOGIES & SOLUTIONS GROUP SAS
- ✓ OUTSOURCING

CLIENTES EN PROCESO VIGENTES DEL 2017

En proceso de toma de decisión y Seguimiento

- ✓ OUTSOURCING
- ✓ PFIZER
- ✓ ZURICH
- ✓ UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES

El área comercial ha concentrado acciones con el objetivo de rediseñar su portafolio de servicios, con el cual presenta su amplia experiencia en los diferentes sectores de influencia de las TIC: servicios de Call / Contact Center, BPO, KPO, Desarrollo de Software, uso y aprovechamiento de las tecnologías, Apoyo a la innovación desde la formación e investigación.

9.2. Alcances tecnológicos

EJECUTADO		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	IMPACTO OPERATIVO	IMPACTO FINANCIERO
Mejoramiento del modelo de renting de infraestructura tecnológica.	Se mejoran las condiciones técnicas y se optimizan los recursos propios.	Potenciación del modelo de negocio de renting de servicios de infraestructura tecnológica.
Intermediación en Proyecto de software para cable aéreo	Aumentar las opciones comerciales de la compañía a través de consultoría y acompañamiento en proyectos tecnológicos.	Ingreso a la compañía por concepto de intermediación de proyectos tecnológicos por un valor estimado de \$30.000.000.
Reestructuración en equipo de tecnología.	Optimización de tareas y roles, acorde a competencias y habilidades de los colaboradores, para soportar la falta de recursos.	Disminución en costos de nómina.
Actualización tecnológica para gerencias.	Mejoramiento en equipos de cómputo para gerencias con el fin de optimizar herramientas.	Con conocimiento del equipo técnico se evaluaron las mejores herramientas con el parámetro costo/beneficio.
Capacitación al grupo de tecnología Manizales en Metodología de Proyectos PMI.	Mejoramiento en desarrollo y proyectos, optimizando tiempos y recursos.	Gracias a acuerdos interinstitucionales se realizó un curso de certificación PMI por \$220.000 a través de convenio con FENALCO.
Capacitación y certificación de los colaboradores del área de tecnología en HTML5 y Desarrollo de aplicaciones móviles	Ampliar las capacidades y el portafolio de servicios a través del área.	Por ser un acuerdo entre la Universidad de Caldas y PeopleContact , los costos fueron de \$0
Reactivación de fotocopiadoras de sede Administrativa	Mayor disponibilidad de las herramientas de copiado, aumento de la productividad en las áreas de la empresa.	Al tener las herramientas disponibles y un centro de copiado adecuado, los gastos en desperdicio de papel y repetición de copias se disminuye.
Rediseño del portal de la oficina de la discapacidad.	Aporte Social desde el equipo de sistemas de People.Contact, el cual redundó en un reconocimiento de la marca de la empresa.	Colaboración.
Mantenimiento de plataforma Telefónica	Disminución de riesgos operativos y aumento de las capacidades de la plataforma.	Estabilización de la plataforma, evitando gastos adicionales por reparaciones correctivas.
Se capacita el personal en la reparación de elementos tecnológicos, se realiza reparación de todos los activos que anteriormente se tenían como malos y que estaban guardados en bodega.	Se repararon el 75% de activos que se encontraban en mal estado, permitiéndole a la operación con una mayor cantidad de equipos para producción. Mejoramiento de la capacidad para implementación de nuevas campañas	Reducción de costos y gastos generados por la contratación de mano de obra externa para reparaciones de equipos. Disminución de costos en compra y reparación de suministros electrónicos.



EN EJECUCION		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	IMPACTO OPERATIVO	IMPACTO FINANCIERO
Finalización de fases pendientes con el Cliente Hoteles Estelar	Implementación de un modelo de seguimiento a proyectos	Se pudieron cobrar algunas facturas Pendientes y se abrieron oportunidades de nuevos negocios, hay un preacuerdo comercial para ejecutar 2 fases de desarrollo. Ingresos esperados de \$120.000.000 aproximadamente al finalizar el proyecto.
Intermediación Proyecto Cableado estructurado en Cable Aéreo	Con este proyecto PeopleContact abre sus fronteras comerciales para presentar proyectos de infraestructura tecnológica	Con la finalización del proyecto se podrá obtener una ganancia de más de \$35.000.000 para la compañía
Software de Talento Humano	Se ha realizado el 45% del proyecto y se planea en 5 meses tener finalizada la herramienta en su totalidad. La solución permitirá optimizar procesos dentro de la compañía	Económicamente la solución tiene 2 beneficios: 1. Será un aliado en la disminución de consumo de papel. 2. Es un software multiempresa, lo que permitirá lo comercialización del mismo en modelo SaaS
Actualización de infraestructura tecnológica	Es un proceso que permite proyectar las soluciones que más se adapten a la dinámica de la empresa, usando tecnología de punta lo cual aumenta la competitividad.	Inversión a largo plazo con beneficios como proveedor.
Actualización y mejoramiento de los controles de acceso (Biométricos) para la ciudad de Bogotá y Manizales	Actualización y mejoramiento de las condiciones físicas para poder tener nuevos clientes con exigencias de este tipo.	Bajo costo debido a que ya se cuenta con la plataforma
Desarrollo de nuevos productos tecnológicos: -Landing Page –sms -ClicktoCall	Gestión del conocimiento dentro del equipo técnico	Nuevos negocios Oferta comercial
Implementación tecnológica (Seguridad, redes, telecomunicaciones) en el proyecto CIAC	Uso de los recursos de la compañía para ofrecer nuevos servicios	Nuevo contrato con Infi Manizales que cubre el CIAC
Traslado de Datacenter a sede Administrativa	Mejorar capacidad de maniobra, permitiendo contar con nuestra plataforma en instalaciones propias	Reducción de los costos operativos ya que se dejará de pagar un canon de arrendamiento.
Diseño de software de chat y videollamada para contact center en arquitectura SaaS	Aumentar portafolio de servicios	Nuevos negocios con licencias de chat por valor de 25 USD c/u
Disminución de contratación con proveedores tecnológicos con el fin de alinearse con la política de austeridad de la compañía	Gestión del conocimiento dentro del equipo técnico. Mantenimientos con el equipo de la empresa	Disminución en 2 facturas Valor : \$6.000.000 aprox
Proyecto de implementación de las herramientas de acceso e integración con el software de recaudo en el Cable Aéreo	Aumentar la experiencia en proyectos de este tipo.	Margen de ganancia para PEOPLE CONTACT como intermediario.





9.3. Operaciones

En este aparte del informe se dará a conocer el procedimiento del área de operación desde los diferentes tipos de servicio prestados por medio de la Empresa People Contact, o que permitirá una mejor comprensión de los trabajos realizados durante el 2017, los resultados, así como el interés por mejora continua en cada uno de los procesos, diseñando estrategias para mejorar la competitividad de la operación.

Objetivos General Operación

- ✓ Mantener y mejorar la satisfacción de nuestros clientes

Objetivos específicos

- ✓ Velar por la adecuada, oportuna y precisa gestión de nuestros procesos.
- ✓ Contar con personal competente para la prestación del servicio.
- ✓ Realizar seguimiento a la productividad de los asesores.
- ✓ Analizar el tráfico de llamadas, con el propósito de diseñar estrategias de asignación de turnos al personal.
- ✓ Mantener el contacto constante con los clientes, para atender sus requerimientos y buscar mejoras continuas en el cumplimiento de los indicadores pactados.
- ✓ Cumplir los estándares de calidad, productividad, servicio y metas establecidas en el presupuesto de ventas y retención de la campaña y demás obligaciones establecidas por la compañía y el cliente.

Desde el área de Operaciones se cuenta con personal calificado para ejecutar los procesos de formación, Calidad y supervisión de cada una de las campañas de la empresa, para dar cumplimiento a los indicadores solicitados por nuestros clientes.

La formación y capacitación de los asesores y/o colaboradores del área operativa, consta de dos (2) etapas:

- ✓ Inicial: inducción y formación en producto.
- ✓ Mantenimiento: corresponde a los procesos de actualización y retroalimentación.



La auditoría de calidad de la operación o monitoreo de calidad, inicia con el requerimiento del cliente a través de la matriz para la estandarización de la plantilla con los ítems a evaluar, pasando por la planeación de las actividades, retroalimentación a los asesores y evaluación para la mejora continua.

Para identificar el cumplimiento del objetivo y buscar oportunidades de desarrollo del proceso desde el diseño hasta la ejecución, y dando cumplimiento a las siguientes funciones:

- ✓ Realizar retroalimentaciones continuas para mejorar los procesos y
- ✓ Procedimientos establecidos, con el fin de atender de la mejor manera las solicitudes de los clientes.
- ✓ Dar cumplimiento a los requerimientos de nuestros clientes, con respecto a la matriz de calidad.
- ✓ Analizar, alertar, diseñar e implementar estrategias que permitan impactar positivamente la percepción del cliente con respecto a los canales y procesos con los cuales interactúa, permitiendo de forma oportuna prevenir, eliminar o mitigar impactos negativos en la experiencia del mismo.

Dentro de la operación se cuenta con un Data Marshall, quien realiza una serie de actividades que le permiten realizar un seguimiento y control, con el fin de consolidar información relevante, generar alertas e informes, informar y cruzar información, con relación a la línea en forma estadística, entregando informes diarios sobre la gestión realizada. Entre las acciones realizadas se encuentran:

- ✓ Generación de reportes e informes de los indicadores de cada operación, teniendo en cuenta los requerimientos y acuerdos contractuales.
- ✓ Análisis de indicadores y resultados en la operación (Nivel de atención, de servicio, ventas in, out y cross, adherencia, tipificación, productividad).
- ✓ Monitoreo de la productividad de las campañas.

En las siguientes tablas se puede observar con mayor detalle las acciones ejecutadas por operaciones:

Planes y metodología de operaciones		
Gestión en tiempo real	1	Asegurar el cumplimiento de la planificación diaria y semanal de todas las campañas vigentes.
	2	Lograr que cada uno de los asesores cumpla los objetivos diarios de operación en cada uno de los canales que gestione (turno, conexión, tiempos en auxiliar).
	3	Asegurar el cumplimiento del TMO de las operaciones.
	4	Asegurar la correcta operatividad de los recursos y equipos de la operación.
	5	Monitoreo y reporte en tiempo real de los niveles de servicio, abandono, transferencia a nivel intervalo y día.
	6	Asegurar el cumplimiento de los horarios de breaks previamente planificados.
	7	Alertar cortes o interrupciones en la gestión de llamadas (asesor) y escalar según sea requerido.
	8	Control del desborde de cada uno de los canales de contact center (llamadas, web, chat, SMS, buzones). Asegurar cobertura de asesores para cada uno de ellos.
	9	Control sobre llamadas de extensa duración.
	10	Asegurar la matriz de actuación.
	11	Gestión de la bitácora de novedades.
	12	Monitoreo en tiempo real de los niveles de adherencia y conexiones de todos los asesores de planta.
	13	Generar reportes diarios, semanales y mensuales de la gestión.
	14	Controlar el correcto logueo y deslogueo de agentes.
Fidelización y experiencia del cliente	1	Solución de problemas recurrentes del cliente.
	2	Plan de mejoramiento de gestión.
	3	Mejorar la información que reciben los usuarios.
	4	Programas de fidelización y gestión del contact center

Metodología y proceso de formación	
Solución en primer contacto (FCR)	1 Al resolver los problemas y asuntos en el primer contacto con una frecuencia mayor, se obtendrán menos transacciones que repiten el mismo problema y en consecuencia se reducirá el requerimiento de asesores u otros operadores, dando como resultado menos costos en recurso humano y mayor satisfacción del cliente final.
	2 Disminuir costos en tareas con mala calidad, que puede medirse calculando el costo de eso que hacemos para compensar a los usuarios finales que han tenido una mala experiencia con operaciones de contacto con clientes. La mala calidad puede llevar directamente a pérdida financiera al cliente y se puede convertir en costos descontables para el contact center.
Planes de mejoramiento continuo	1 Formación inicial - previa a contratación.
	2 Formación continua: el formador es responsable de comunicar y mantener en constante actualización sobre los procesos y procedimientos que presenten cambios a nivel de producto.
	3 Formación nivelación: son utilizadas para el desarrollo y apropiación de competencias por bajo desempeño a asesores en forma individual o grupal de considerarse necesario.
	4 Formación puesto de trabajo: todos los ingresos o ascensos, tanto en la estructura de operación como administrativa, debe contar con la formación en el cargo.
	5 Formación cambios de Skill: hace referencia a los trasposos o funciones de servicios que se gestionan en un Skill determinado.



A continuación presentamos las campañas que hicieron parte de nuestra compañía durante el año 2017 en la ciudad de Manizales:

- En el año 2017 contamos con las siguientes campañas, las cuales ya no están activas.

MAPFRE AGUAS

Se dedica a la venta y comercialización de micro seguros correspondientes a la empresa Mapfre Seguros generales de Colombia S.A a través de la factura de Aguas Manizales, quien se encarga del recaudo mensual.

Se comercializan los productos (Accidentes, vida y exequias, asistencia médica y póliza odontológica).

AGUAS DE MANIZALES

Se dedica a la atención de servicio al cliente que incluye daños, quejas, reclamos, peticiones, sugerencias e información de facturación de Aguas de Manizales.

CUPO FACIL

Campaña dedicada a prestar servicio al cliente y comercialización de financiamiento por medio de la factura Aguas de Manizales con diferentes almacenes aliados de Manizales.

EMPOCALDAS

Esta campaña se encarga de suministrar servicio al cliente a diferentes municipios de Caldas, correspondiente a la empresa Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A a través de la factura de Empocaldas, quien se encarga del recaudo mensual, de igual manera se comercializan los productos (Accidentes, vida y exequias).

KONTACT USA

Encargada de realizar procesos de ventas mediante la asignación de citas, para promover el aumento en su portafolio de seguros a clientes de Estados Unidos.

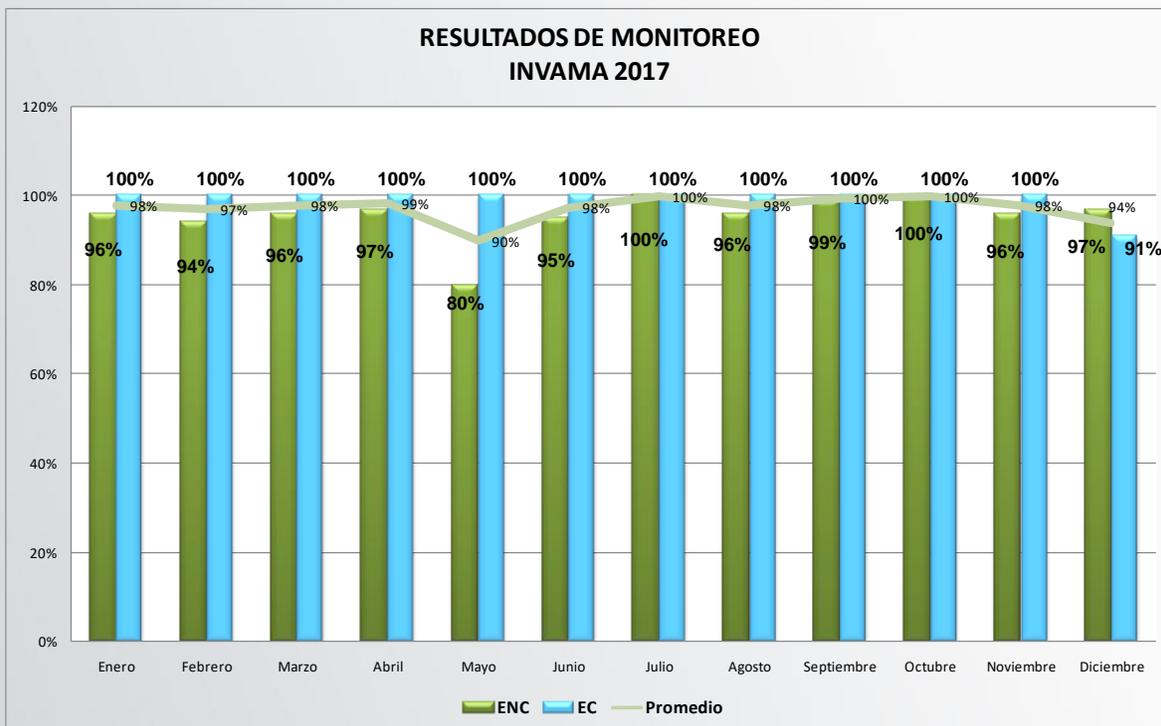


CAMPAÑAS ACTIVAS

INVAMA

Dedicada al servicio al cliente en la ciudad de Manizales incluyendo zona urbana y rural, atendiendo daños, quejas, reclamos, peticiones, sugerencias e información de facturación de la empresa Invama.

Ya que el cliente no especifica indicadores de cumplimiento en nivel de servicio como proceso de autocontrol y regulación se utiliza el general 90/10.

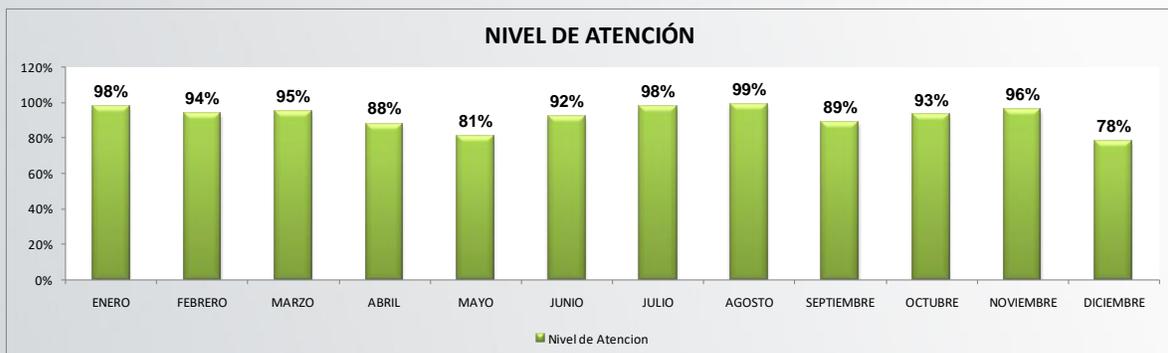
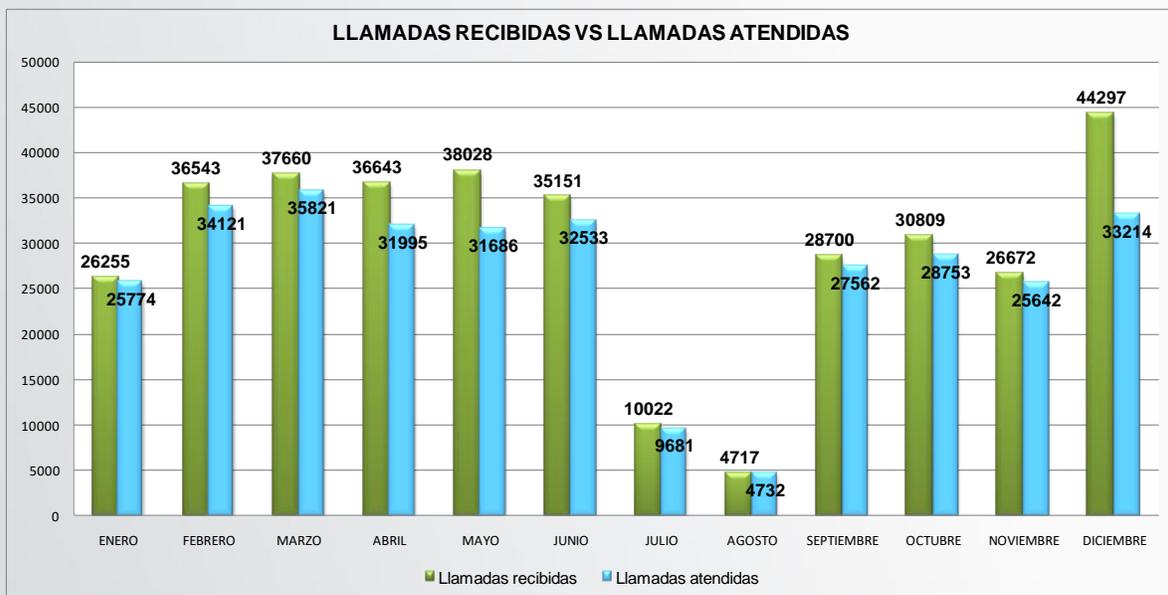


El gráfico anterior hace referencia a los indicadores de calidad (ENC: Error No Crítico – EC Error Crítico). En este se puede evidenciar claramente que durante 11 meses el indicador supero el 90% en ENC y los 12 meses supero el EC en más del 90%.



SERVIENTREGA

Encargada del servicio al cliente a nivel nacional, brindando información de los productos y servicios que ofrece la empresa Servientrega S.A, informando trazabilidades de los envíos, actividades promocionales y tramitación de Peticiones, Quejas y Reclamos.



Observando el gráfico anterior, se evidencia que aproximadamente el 92% de llamadas que ingresan son contestadas, con niveles de atención en casi todos los meses superiores al 90%.

FALABELLA

Se dedica a la venta y comercialización de Pólizas de Exequias y de Desempleo correspondiente a la empresa Mapfre Seguros generales de Colombia S.A a través de la tarjeta de Falabella, quien se encarga del recaudo mensual. Para esta campaña se realizaron ventas por valor de \$ 48.763.500, en 9 meses de operación.



Se evidencia en los dos meses iniciales de operación, ventas por más de \$3.000.000, en el tercer mes se alcanza un valor superior a \$6.000.000, el promedio los últimos 7 meses oscila en \$5.900.000.



Operación Manizales

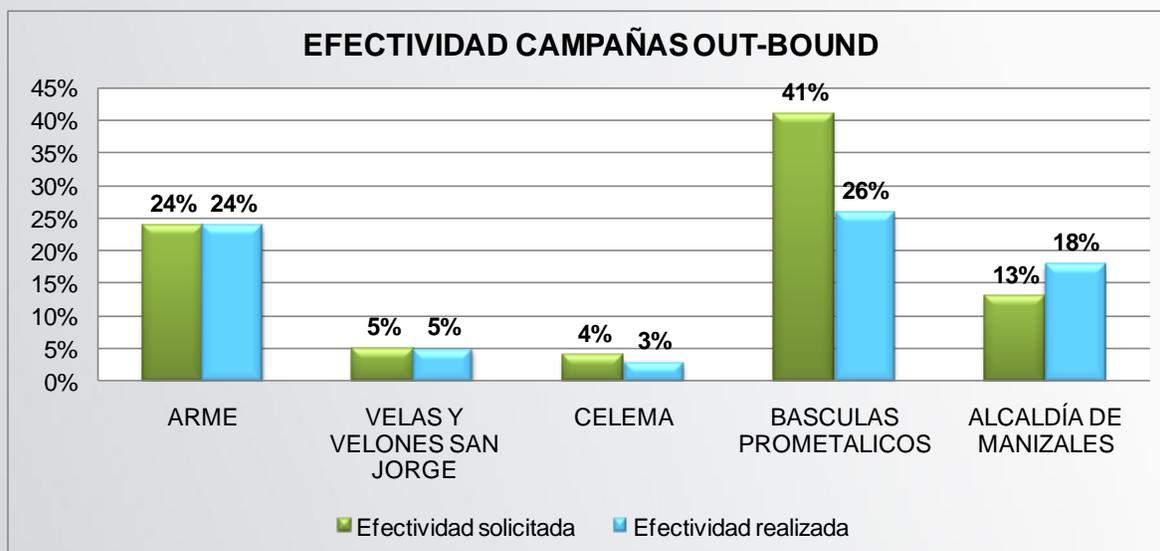


CAMPAÑAS OUT-BOUND

Dedicada a la ejecución de encuestas que mida la satisfacción del servicio prestado y tendencias de mercado, prestado a diferentes tipos de clientes a nivel nacional.

- ✓ IVR – ONCE CALDAS
- ✓ VELAS Y VELONES
- ✓ BASCULAS PROMETALICOS
- ✓ CELEMA
- ✓ ARME
- ✓ SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – ALCALDIA DE MANIZALES

CLIENTE	REGISTROS	EFFECTIVIDAD SOLICITADA	EFFECTIVA REALIZADA	CUMPLIMIENTO
ARME	259	24%	24%	100%
VELAS Y VELONES SAN JORGE	7800	5%	5%	100%
CELEMA	3231	4%	3%	75%
BASCULAS PROMETALICOS	419	41%	26%	63%
ALCALDÍA DE MANIZALES	11189	13%	18%	138%



Se observa en la tabla y grafico anterior cumplimiento en tres de las efectividades pactadas, las demás están entre el 63% y 75%, debido a las tendencias de la información de las bases, antiguas o desactualizadas.





A continuación presentamos las campañas que hicieron parte de nuestra compañía durante el año 2017 en la ciudad de Bogotá:

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Realizar el soporte, administración y mantenimiento bajo la modalidad de Outsourcing del servicio de asesor virtual que incluye chat, video llamada, WhatsApp, sistema de respuesta automática y respuesta por correo electrónico para brindar información a los usuarios del Fondo Nacional del Ahorro, el cual inicio el 12 de enero de 2016 y finalizó el 4 de julio de 2017 con 32 puestos.



Servicio	Volúmenes				% Niveles			TMO (seg)
	Chat Ingresados	Chat Atendidos	Respuesta automática	Llamadas Atendidas < del Umbral	Atención	Abandono	Servicio	
Chat virtual	90143	85390	4753	85390	94.7%	5.3%	95%	00:13:06
Video Llamada	3091	2927	120	2927	94.7%	3.9%	95%	00:09:15
WhatsApp	72733	72733	0	71209	100.0%	0.0%	98%	00:07:42
Consolidado Campaña	165967	161050	4873	159526	97%	3%	96%	0:10:35

*Nivel de atención: Transacciones atendidas por el asesor/transacciones ingresada

*Tiempo promedio de respuesta después del saludo inicial: El 100% de las transacciones entrantes deberán ser atendidas durante el mismo día de ingreso. Formula de medición: cantidad de transacciones atendidas durante el día/transacciones entrantes durante el día.





UFF MOVIL

Realizar la labor de administración y operación de central de llamadas para la prestación de servicio de atención telefónica y gestión de requerimientos de sus clientes actuales y potenciales, como también la atención de requerimientos, peticiones, quejas y/o reclamos, con gestiones de Outbound y BackOffice la cual inicio el 8 de Noviembre de 2010 y finalizo el 16 de Agosto de 2017



Motivo de culminación: Terminación unilateral del contrato por parte de People Contact por incumplimiento en los pagos de la facturación desde JULIO DE 2016 hasta Julio de 2017:

Servicio	Volúmenes				% Niveles			TMO (seg)
	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Atendidas < del Umbral	Atención	Abandono	Servicio	
..... Inbound Consolidado Campaña	116134	112274	3860	96556	96.7%	3.3%	86%	00:03:42
	116134	112274	3860	96556	96.7%	3.3%	86.0%	0:03:42

**Nivel de Servicio: Volumen de llamadas atendidas por representante antes de 20 segundos con una meta de 80%*

**Nivel de Abandono: Porcentaje de llamadas colgadas por el cliente durante la cola de representante antes de ser atendido con una meta de menor a 5%*





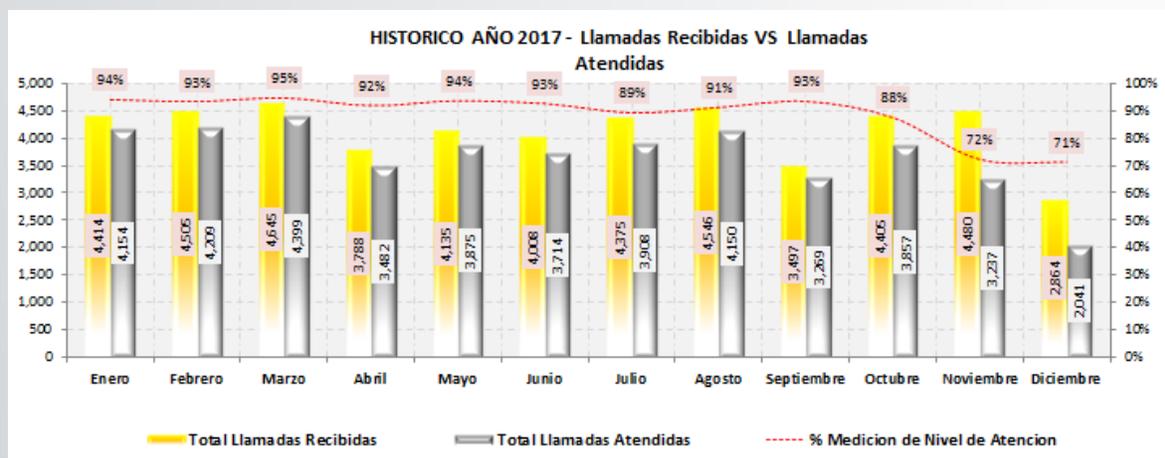
AMARILO:

Atención al cliente brindando información de proyectos de la constructora, atención de chat y realización de encuestas de satisfacción el cual inicio el 1 de Septiembre de 2015 y finaliza el 1 de Septiembre de 2018 , actualmente se encuentra activa con 10 puestos de trabajo.

Chat: Se ofrece solamente como valor agregado.



Servicio	Volúmenes				% Niveles			TMO (seg)
	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Atendidas < del Umbral	Atención	Abandono	Servicio	
..... 522 - Amarilo Info Proyectos	10526	9060	1466	8560	86.1%	13.9%	81%	0:03:30
..... 523 - Amarilo Tramites OP2	5581	4824	757	4824	86.4%	13.6%	86%	0:03:26
..... 527 - Amarilo Personalizado	31148	28189	2959	28089	90.5%	9.5%	90%	0:03:26
..... 528 - Celufijo	2385	2203	182	2003	92.4%	7.6%	84%	0:02:18
..... 532 - Agendamineto	22	19	3	19	86.4%	13.6%	86%	-
Consolidado Campaña	49662	44295	5367	43495	89.2%	10.8%	87.6%	0:03:23



*Nivel de servicio esperado: Volumen de llamadas atendidas por representante antes de 20segundos con una meta de 80% en 20 segundos

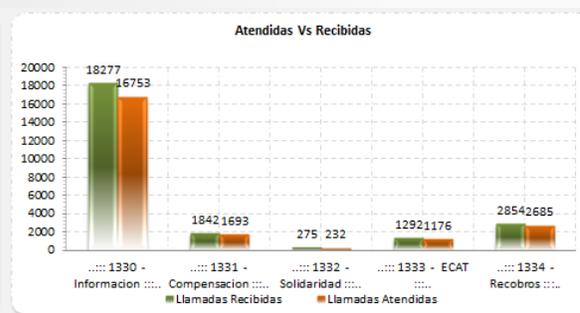
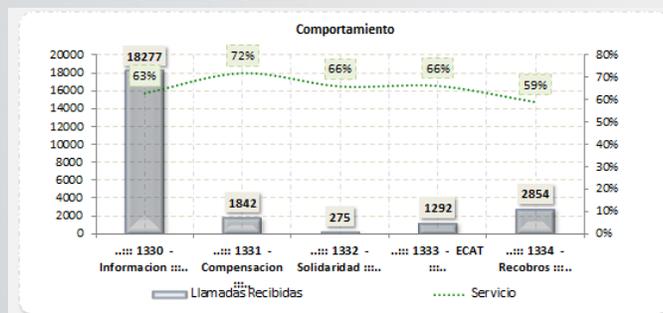


CONSORCIO SAYP – FOSYGA

Brindar información telefónica sobre las subcuentas que maneja el Fosyga como Compensación, Solidaridad, ECAT, Recobros, estado en BDUA, Régimen de Excepción y dar respuesta a los correos electrónicos que ingresan a la cuenta atencionalcliente.sayp@sayp.com.co sobre las inquietudes de las subcuentas que maneja el Fosyga. Inició 1 de Noviembre 2011 hasta el 24 de Julio de 2017 con 6 puestos asignados.



Servicio	Volúmenes				% Niveles			TMO (seg)
	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Atendidas < del Umbral	Atención	Abandono	Servicio	
....: 1330 - Información	18277	16753	1524	10541	91.7%	8.3%	63%	0:04:24
....: 1331 - Compensación	1842	1693	149	1217	91.9%	8.1%	72%	0:06:18
....: 1332 - Solidaridad	275	232	43	153	84.4%	15.6%	66%	0:04:27
....: 1333 - ECAT	1292	1176	116	778	91.0%	9.0%	66%	0:05:59
....: 1334 - Recobros	2854	2685	169	1582	94.1%	5.9%	59%	0:07:07
Consolidado Campaña	24540	22539	2001	14271	91.8%	8.2%	63.3%	0:04:57



Motivo de culminación: el ministerio de Salud decide terminar con el grupo de Consorcio SAYP por reestructuraciones internas y decide formalizar un nuevo grupo llamado ADDRESS, en el cual se realizó finalización de contrato con People Contact y realizó licitación pública a través de Colombia compra eficiente.



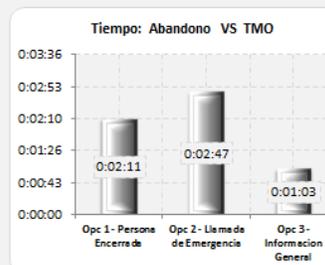


MITSUBISHI

Es una campaña de servicio de atención al cliente para dar trámite a las emergencias de los ascensores que tiene la marca a nivel nacional con fecha de inicio 1 de febrero de 2016 hasta el 1 de Febrero de 2019, la cual sigue activa con 3 puestos asignados.



Servicio	Volúmenes				% Niveles			TIEMPO
	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Atendidas < del Umbral	Atención	Abandono	Servicio	TMO (seg)
Opc 1 - Persona Encerrada	3730	3029	701	2592	81.2%	18.8%	69.5%	0:02:11
Opc 2 - Llamada de Emergencia	26304	23119	3185	19952	87.9%	12.1%	75.9%	0:02:47
Opc 3 - Información General	4607	3722	885	3112	80.8%	19.2%	67.5%	0:01:03
.... TOTAL	34641	29870	4771	25656	86.2%	13.8%	74.1%	0:02:30





ICFES (ASCENSO DOCENTE 2017)

Prestación del servicio de atención telefónica, correo electrónico y gestión Outbound para atender los docentes participantes de la Evaluación con carácter diagnóstica formativa 2017, con fecha de inicio 22 de Junio de 2017 hasta el 31 de Diciembre de 2018 con 22 puestos.



Motivo de culminación: Culminación temporada de ascenso docente 2017.



GRUPO SALA Y TECNIANSA

Brindar información de servicio de recolección de basuras y toma de PQR a nivel nacional en las ciudades que el grupo atiende el servicio de aseo, así como, información de recolección de residuos peligrosos para TECNIAMSA. Inicio el 6 de Diciembre de 2013 y culma el 28 de abril de 2017 con 6 puestos asignados, ya que el grupo SALA realizó cotizaciones externas donde se les ofrece un valor de servicio más bajo, por lo cual People no puede nivelarse debido a rentabilidad de la campaña.





EDICIONES SM

Atención al cliente a los usuarios de la editorial dando soporte para uso de las herramientas ofimáticas, atención de PQR y encuesta de satisfacción al cliente, con fecha de inicio 4 de noviembre de 2014 hasta el 30 de noviembre de 2017 con 1 a 7 puestos asignados.

Servicio	Volúmenes				% Niveles		
	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Atendidas < del Umbral	Atención	Abandono	Servicio
Editorial SM	1804	1800	4	1800	99.8%	0.2%	99.8%
Editorial SM Opc 2	684	677	7	677	99.0%	1.0%	99.0%
Consolidado Inbound	2488	2477	11	2477	99.6%	0.4%	99.6%



Motivo de culminación: No renovación de contrato debido a implementación INHOUSE en las instalaciones de EDICIONES SM.

GAS NATURAL

Prestación de servicios de control de calidad de la operación call center y la central de escritos de los proveedores de servicio al cliente de gas natural. Esta campaña se atiende a través de una Unión Temporal con NOVA con fecha de inicio 6 de Noviembre de 2017 con 6 puestos asignados, terminó el 6 de Octubre de 2017, debido a Gas natural y el aliado NOVA CONSULTING no dieron continuidad al contrato y por dicho motivo no aplicaron a la licitación, en la cual People Contact había realizado una UNION TEMPORAL con NOVA CONSULTING.





CUMPLIMIENTOS COORPORATIVOS

Como parte activa de los Sistemas de Gestión que buscan la mejora continua en el servicio y el cumplimiento de los requisitos de People Contact con nuestros clientes, se da continuidad a la medición de los indicadores de calidad y satisfacción, emitidos y percibidos, con una estructura que actualmente precede esta medición, permitiendo evidenciar el cumplimiento de todos los KPI'S los cuales se mencionan a continuación, por campaña:

CLIENTE	CRITERIO	ITEM	PROM ANUAL	META
AMARILO	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	7%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	26%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	100%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	126	100
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	92%	85%
EDICIONES SM	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	2%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	18%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	100%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	37	35
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	100%	85%
MITSUBISHI	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	9%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	10%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	100%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	56	50
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	98%	85%
GRUPO SALA	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	1%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	0%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	99%	85%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	20	20
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	99%	85%
UFF MOVIL	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	5%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	6%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	97%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	245	200
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	91%	85%
SAYP	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	3%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	0%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	95%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	32	35
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	90%	85%
FNA	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	9%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	18%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	90%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	110	100
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	98%	85%
ICFES	AUSENTISMO	Inasistencia al turno programado	4%	10%
	ROTACION	Personal retirado que va a ser reemplazado	10%	20%
	ENTREGABLES	Oportunidad en la entrega	100%	90%
	MONITOREOS	Cantidad de Monitoreos al mes	220	200
	OCUPACIÓN	Utilización de los puestos de trabajo solicitados	95%	85%





LOGROS CORPORATIVOS

CAMPAÑA	DESCRIPCION DEL SERVICIO	OFERTA ECONOMICA	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
CONSORCIO	En pro de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes se le realizó en el mes de marzo una propuesta comercial al cliente SAYP el cual consistía en dar continuidad a la propuesta comercial, pero cambiando los turnos de los agentes a horario diurno, labor que nos genera menos gasto administrativo ya que disminuye la carga festiva y nocturna.	\$ 2.876.125	\$ 2.876.125	1	\$ 2.876.125
AMARILO	Propuesta para la modificación de la matriz de comunicaciones	\$ 55.000	\$ 55.000	42	\$ 2.310.000
	Desarrollo línea Ética	\$ 440.000	\$ 440.000	1	\$ 440.000
	Dimensionamiento base Alameda del río - Baranquilla	\$ 3.080.315	\$ 3.080.315	3	\$ 9.240.945
	Dimensionamiento proyecto base actualización de correos	\$ 1.845.878	\$ 1.845.878	1	\$ 1.845.878
	Puesto adicional Amarilo - septiembre	\$ 3.080.315	\$ 3.080.315	1	\$ 3.080.315
	Implementación nuevo módulo de agendamiento de acabados	\$ 58.163	\$ 58.163	7	\$ 407.141
MEN	Campaña adicional Ministerio de Educación (MEN)	\$ 2.544.299	\$ 2.544.299	30	\$ 76.328.970
	Gestión de bases Ministerio de Educación Nacional	\$ 8.311.974	\$ 8.311.974	1	\$ 8.311.974
MITSUBISHI	Proyecto de mejoramiento para Proyecto Mobile	\$ 4.355.988	\$ 362.999	12	\$ 4.355.988
TOTALES					\$ 109.197.336



9.4. Talento humano

Durante el año 2017 el área de Talento Humano siguió comprometida en brindar actividades, convenios, celebraciones, competencias, formaciones y capacitaciones que permitieran mantener un ambiente de trabajo motivado y tranquilo para todos los colaboradores, pese a todas las dificultades y cambios que se presentaron en la empresa.

Por tal razón el área se vio inmersa en una serie de actividades que día tras día, semana a semana, lo cual permitió que los colaboradores que partieron de la organización se llevaron el concepto de haber estado en la mejor empresa para trabajar y aquellos que aún permanecen agradecen a diario seguir vinculados a una organización que vela por el bienestar, la salud y el crecimiento de sus colaboradores.

Pese a disminuir la demanda en el área de selección y contratación, fue evidente el empeño de Talento Humano en mantener activo a todos los colaboradores del área, en aras de darle relevancia a las actividades que desde allí se planearon en cada uno de los diferentes enfoques.

Por lo tanto a continuación se resumen las actividades que se llevaron a cabo y que permitieron mantener las actividades y gestión del Área durante el año 2017.

AJUSTE PRESUPUESTAL GESTION DEL TALENTO HUMANO

Durante el año 2017 se le ha dado continuidad al plan de ajuste presupuestal en el que se venía trabajando desde el año anterior, buscando con esto, concretar la optimización del recurso humano para que tenga injerencia directa sobre los costos de nómina. Es así como, por medio de los análisis de cargos se ha logrado unificar funciones en procesos tales como selección, nómina y formación, lo cual ha permitido tener una reducción considerable en la nómina del área de Talento Humano. Este ajuste presupuestal, incluye también la desaparición paulatina de la figura de los practicantes de las diferentes entidades educativas, apoyando esta decisión en la pauta entregada por la Ley 550 que exonera a la empresa de tener dicha figura, y que suma de gran manera a los ajustes presupuestales de personal.



Para el año 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017, Se tiene un acumulado de 1057 ingresos y 2466 retiros, a continuación se relacionan información discriminada por ciudades

MES	MANIZALES		BOGOTA		MEDELLIN		SAN ANDRES		TOTAL DE INGRESOS	TOTAL DE RETIROS
	INGRESOS	RETIROS	INGRESOS	RETIROS	INGRESOS	RETIROS	INGRESOS	RETIROS		
Enero	5	79	81	149	28	39	0	0	114	267
Febrero	8	25	99	89	15	40	23	0	145	154
Marzo	27	12	109	106	44	36	2	3	182	157
Abril	9	55	57	125	53	48	2	3	121	231
Mayo	55	27	76	111	46	57	0	1	177	196
Junio	22	16	43	81	57	58	0	0	122	155
Julio	9	47	28	258	5	254	0	0	42	559
Agosto	10	27	39	295	3	144	0	2	52	468
Septiembre	15	26	8	96	0	9	0	3	23	134
Octubre	24	62	8	30	0	0	0	14	32	106
Noviembre	38	16	9	13	0	2	0	0	47	31
Diciembre	0	2	0	4	0	2	0	0	0	8
TOTALES	222	394	557	1357	251	689	27	26	1057	2466

Como se evidencia en la siguiente tabla, la planta de personal ha ido disminuyendo paulatinamente.

MES	INFORMACION NUMERO DE PERSONAS AÑO 2017 Y VALOR DE NOMIN						
	SERVICOL BOGOTA	SERVICOL MANIZALES	PEOPLE MANIZALES	PEOPLE BOGOTA	PEOPLE MEDELLIN	PEOPLE SAN ANDRES	TOTAL PERSONAS
Enero	1	10	211	815	437	0	1474
Febrero	1	7	191	800	407	21	1427
Marzo	0	7	209	822	419	22	1479
Abril	0	7	160	760	423	21	1371
Mayo	0	5	193	729	413	20	1360
Junio	0	4	200	692	412	20	1328
Julio	0	4	156	384	160	20	724
Agosto	0	3	141	203	28	18	393
Septiembre	0	2	134	115	11	15	277
Octubre	0	2	92	92	11	1	198
Noviembre	10	2	115	87	9	1	224
Diciembre	12	3	113	84	7	1	220

En la siguiente tabla, se puede observar la disminución en el valor de nomina pagado mes a mes.





MES	VALOR DE NOMINA		
	SERVICOL	PEOPLE	TOTAL NOMINA
Enero	\$ 17.103.554	\$ 1.709.657.813	\$ 1.726.761.367
Febrero	\$ 15.550.675	\$ 1.396.798.159	\$ 1.412.348.834
Marzo	\$ 12.734.119	\$ 1.463.064.955	\$ 1.475.799.074
Abril	\$ 14.657.108	\$ 1.570.189.444	\$ 1.584.846.552
Mayo	\$ 10.687.757	\$ 1.480.291.595	\$ 1.490.979.352
Junio	\$ 10.757.592	\$ 1.985.601.671	\$ 1.996.359.263
Julio	\$ 9.799.512	\$ 1.449.678.387	\$ 1.459.477.899
Agosto	\$ 8.675.427	\$ 929.176.988	\$ 937.852.415
Septiembre	\$ 4.998.709	\$ 471.347.674	\$ 476.346.383
Octubre	\$ 2.632.947	\$ 376.369.311	\$ 379.002.258
Noviembre	\$ 8.871.621	\$ 300.500.882	\$ 309.372.503
Diciembre	\$ 21.162.898	\$ 315.800.794	\$ 336.963.692

En el grafico se observa la relación y tendencia del número de personas y valor de nomina.



CAMBIO ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES

Desde el 1 de marzo de 2017 se realizó el cambio de ARL Axa Colpatria a Positiva buscando un aliado estratégico en el desarrollo y la mejora continua de los procesos vinculados a la Seguridad y Salud en el trabajo de todos los colaboradores de PeopleContact, disminuyendo las condiciones inseguras y fortaleciendo aquellas que brinden un ambiente de mayor seguridad y confianza para cada uno de ellos.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El reglamento interno de trabajo fue modificado y ajustado a las condiciones, necesidades y exigencias frente a derechos y deberes de los colaboradores y la empresa, siendo este socializado y publicado en los meses de abril y mayo a todo el personal vinculado con la empresa en las diferentes sedes.

REESTRUCTURACIÓN DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DE OPERACIONES

La reestructuración de las áreas administrativas y de operaciones se ha ido ajustando de acuerdo a la realidad de la empresa, significando esto la disminución del personal en ambos procesos, lo cual tiene repercusión positiva en el costo de la nómina.

En el mes de febrero el total de personas vinculadas a la empresa era de 1612, con un costo de \$2.011.215.705 discriminados en 1416 personas operativas que costaban \$1.612.776.625 y administrativos 196 personas que costaban \$398.439.080. Con corte al 30 de octubre se encontraban vinculadas 311 personas con un costo total de nómina de \$394.967.327 discriminados así, 193 personas operativas para un costo de \$191.499.497 y 118 personas administrativas con un costo de \$203.467.830.



LEVANTAMIENTO DE PERFILES

Los perfiles fueron modificados y ajustados frente a los cargos actuales de la empresa, esto se realizó en el mes de mayo, por tanto se debe tener en cuenta que frente a los cambios que ha tenido la empresa, tanto los perfiles como el manual de funciones son sujetos a constante revisión y modificación.

CAMBIOS DE CONTRATOS

En el mes de febrero 597 personas se encontraban vinculadas con contrato a término indefinido y el costo de una posible indemnización era de \$928.603.416. Al día de hoy 8 de noviembre, solo se encuentran vinculadas con este tipo de contrato 33 personas, lo cual representa un costo total frente a una posible indemnización de \$89.848.000. El año 2017 se ha pagado por concepto de indemnización, \$45.610.197 obteniendo un ahorro significativo de \$793.145.219 frente al valor inicial por este tipo de contratos (indefinidos). En resumen, el ahorro es el resultado de \$89.848.000 (costo indemnizaciones probables al día de hoy), + \$45.610.197 (indemnizaciones pagadas vigencia 2017).

MES	TIPO DE CONTRATO			TOTALES
	TERMINO FIJO	TERMINO INDEFINIDO	TERMINO OBRA LABOR	
Enero	377	680	687	1744
Febrero	298	625	689	1612
Marzo	270	572	814	1656
Abril	262	516	833	1611
Mayo	206	448	904	1558
Junio	196	386	900	1482
Julio	182	338	851	1371
Agosto	147	190	520	857
Septiembre	134	92	291	517
Octubre	116	42	153	311
Noviembre	102	36	109	247
Diciembre	80	33	103	216





EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Se realizó la evaluación de desempeño al personal que tuviera una vinculación mayor a 6 meses dentro de la empresa en las sedes de Poepple Contact de Manizales, Bogotá y Medellín. En total se realizó evaluación de 1033 de los cuales los resultados fueron socializados y entregados a la gerencia general y alcaldía de Manizales, la evaluación de realizó en el mes de enero de 2017. La correspondiente a la vigencia 2017, se programo para el mes de enero de 2018.

La evaluación se realiza bajo el Modelo 90°, general en construcción propia acorde al direccionamiento estratégico de la compañía.

SELECCIÓN

Entre las tareas desarrolladas por selección de personal se encuentra el siguiente listado de actividades:

PLAN DE TRABAJO AÑO 2017
Reclutamiento de Personal
Selección de Personal (aplicación de pruebas-entrevista)
Entrega de Personal a formación
Convocatorias Internas
Recolección de documentación para la Contratación
Manual de Funciones
Actualización base de datos referidos
Reunión Área de Selección Manizales-Medellín-Bogotá
Socialización de resultados de Evaluación de Desempeño
Verificación de documentación de hojas de vida
Realización informe área selección mensual (Rendición de actividades del área, cumplimiento de indicadores, plan de mejora).
Realización Indicadores de Rotación/Operación
Actualización Base de datos procesos de Selección
Entrega de procesos de Selección a Nómina
Proceso de Re verificación de Habilidades y Competencias





FORMACIÓN

Durante todo el año se llevaron a cabo formaciones de acuerdo a las necesidades internas, entre ellas se destacan temas tales como:

- ✓ Capacitación de Supervisión de Contratos.
- ✓ Capacitación de creación de gráficos y análisis de información en Excel
- ✓ Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Capacitación de Comunicación asertiva y trabajo en equipo.
- ✓ Capacitación Sistemas Básicos para personal de Telecentro.
- ✓ Capacitación de Uso racional y Eficiente de la Energía.
- ✓ Capacitación en Gestión integral de residuos
- ✓ Capacitación de Servicio NO Conforme
- ✓ Capacitación Sustancias Psicoactivas SPA
- ✓ Capacitación en Comunicación efectiva en el servicio al cliente
- ✓ Asistencia de Universidades a realizar ofertas educativas
- ✓ Capacitación SALVAR VIDAS
- ✓ Capacitación de Optimización de trabajo en el computador
- ✓ Capacitación COLPENSIONES
- ✓ Sketch "Accidentes laborales"
- ✓ Formador de formadores





CAPACITACIONES OTRAS ENTIDADES.

A lo largo del año el área de formación de People Contact cumplió con un compromiso adquirido con EMSA lotería de Manizales de realizar unas capacitaciones al personal administrativo y operativo así:

- **01/06/2017** Motivación personal para Funcionarios
- **06/06/2017** Motivación personal para Loteros
- **30/06/2017** Trabajo en equipo para Funcionarios
- **07/07/2017** Trabajo en equipo para Loteros
- **28/07/2017** Hábitos de vida saludable para Loteros
- **18/08/2017** Hábitos de vida saludable para funcionarios





SISTEMA DE SG-SST

LOGROS Y MEJORAS

Diseño e implementación de los siguientes planes y programas:

- ✓ Plan de Gestión de Químicos
- ✓ Política de prevención de consumo de alcohol tabaco y sustancias psicoactivas
- ✓ Planes de promoción y prevención en alianzas estratégicas con entidades como EPS, FONDO DE PENSIONES, CAJA DE COMPENSACION, ARL, UNIVERSIDADES ENTRE OTRAS.
- ✓ Diseño del manual de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Diseño del manual para contratistas

En proceso de finalización:

- ✓ Plan estratégico de seguridad vial
- ✓ Programa de riesgo psicosocial
- ✓ Programa de prevención de adicciones
- ✓ Diseño Matriz de Capacitación
- ✓ Seguimiento a los hallazgos identificados en las diferentes inspecciones realizadas en abril de 2017, con el fin de implementar las acciones de mejora identificadas.



9.5. Gestión Administrativa

Objetivo: Dar a conocer los avances en la gestión adelantada por la Dirección Administrativa en la administración, ejecución y control de los recursos físicos de la empresa.

Alcance:

- Procesos de certificación de servicios públicos de las sedes (Belén, Administrativa, Planta Centro y Nutibara).
- Procedimientos para sacar la relación de novedades de nómina del personal de servicios generales y mantenimiento
 - Programación de personal en las sedes.
 - Permisos, autorizaciones, incapacidades y solicitudes de vacaciones.
- Supervisión contratos de arrendamiento;
 - **Sede Laureles con la inmobiliaria Liliana Alzate**
Objeto; Arrendamiento de un inmueble ubicado en la ciudad de Manizales situado en la avenida Kevin Ángel, hoy opera el cliente Digitex.
 - **Sede San Antonio con Colombia Telecomunicaciones**
Objeto; Arrendamiento de infraestructura física ubicada en la ciudad de Manizales donde opera hoy el cliente Digitex.
 - **Sede La Patria con Alianza Fiduciaria**
Objeto; Arrendamiento de dos inmuebles que comprenden el sótano del edificio ubicado en Manizales Cra 20 # 21-35 y la Cra 20# 21-51 hoy opera el cliente Digitex.
 - **Sede La Patria con Editorial Renacimiento**
Objeto; Arrendamiento tres parqueaderos adicionales para la puesta de la subestación eléctrica de la sede La Patria donde hoy opera el cliente Digitex.
 - **Sede Olaya con Mónica Londoño Saad**
Objeto; Arrendamiento de un inmueble destinado para prestar los servicios de call center ubicado en la ciudad de Pereira Parque Olaya.
 - **Sede Torre Central con VHZ Ingeniería S.A.S.**



- Objeto; Arrendamiento de infraestructura técnica, tecnológica y mobiliaria como solución integral de Call Center, pisos 8 y 10 ubicados en el edificio Torre Central en la ciudad de Pereira.
- **Contrato Vigilancia con Unión Temporal seguridad RAM 2016**
Objeto; Suministro del servicio de vigilancia y seguridad privada en la modalidad de vigilancia fija y móvil en las ciudades de Bogotá, Medellín, Manizales y San Andrés para la protección efectiva de sus empleados funcionarios y prestadores de servicio de la entidad, de sus activos y de sus bienes muebles e inmuebles en cada una de las diferentes sedes según requerimientos presentados por People Contact S.A.S.
 - **Contrato de Papelería con Quintero Giraldo y Cía. Papelería Lineal**
Objeto; Suministro de insumos de papelería y útiles de oficina y Tóner para las diferentes sedes donde opera People Contact S.A.S.
 - **Contrato de Aseo y Cafetería con Inversiones Giraldo AGH**
Objeto; Suministro de insumos de aseo y cafetería para las diferentes sedes donde opera People Contact S.A.S.
- **Contratos Renting**
Objetivo: Poner a disposición de otras empresas, nuestra infraestructura, tecnología e instalaciones para que pueda llevar a cabo sus propias campañas con el personal que designe, actualmente tenemos:
 - Digitex (Laureles, San Antonio y La Patria) en la ciudad de Manizales
 - Atento (Olaya y Torre Central) en la ciudad de Pereira
 - **Programa de Pólizas para People Contact**
Objeto: Con el fin de garantizar la protección efectiva de los activos propios e intereses patrimoniales de la empresa, buscando minimizar los riesgos inherentes a las actividades de la compañía y de los administradores People Contact se manejan y supervisan las siguientes Pólizas; Responsabilidad Civil Directores y Administradores, Responsabilidad Civil Profesional, Infidelidad y Riesgos Financieros, Todo Riesgo Daño Material, Manejo Entidades Estatales, Transporte de Mercancías y Responsabilidad Civil Extracontractual.

Programa de Pólizas para Clientes





Objeto: Con el suministro de las pólizas de garantía única, cumplimiento, seriedad de la oferta, arrendamiento y disposiciones legales se pretende responder con las exigencias contractuales y los pliegos de condiciones solicitados por los clientes en la ejecución o renovación de contratos. Adicional a lo anterior se busca brindar al cliente las garantías necesarias con el fin de mitigar un riesgo en la operación de la empresa generando así confianza con el cliente y aminorar cualquier eventualidad.

Archivo y Documentación

Objetivo: Presentar avance en los procesos de gestión del Centro de Archivo y Documentación en el año 2017 haciendo enfoque en las actividades que allí se desempeñan.

Alcance: Este informe tiene como fin presentar los resultados obtenidos desde las funciones que se desempeñan desde el Centro de Archivo y Documentación, en el desarrollo de la gestión de todos los procesos que allí se administran y desde el carácter misional de la organización; es por esto que se presenta este documento tomando como base el análisis de cada una de las actividades desempeñadas dentro de esta área.

El Centro de Archivo y documentación desempeña funciones tales como la recepción, radicación, digitalización, trámite y entrega o custodia física de todos los documentos que ingresan y se procesan dentro de PeopleContact S.A.S, es por esto que en este centro se lleva de manera organizada el control determinado sobre las facturas de proveedores y todos los documentos que son tramitados por (El Sistema de Administración Integral de Archivos) SAIA.

Descripción de las Actividades:

- ✓ **Radicación de correspondencia de entrada y salida:** Generación de manera automática un número radicado consecutivo ascendente cada vez que ingresa o sale un documento de la empresa, que es expedido y registrado en (El Sistema de Administración Integral de Archivos) SAIA como **Documento Pendiente**.





- ✓ **Distribución de correspondencia:** Labor se realiza diariamente 2 veces en los horarios de 11:30am y 05:00pm, con el fin de hacer entrega a la persona correspondiente los documentos o mercancía que hayan ingresado a la empresa.
- ✓ **Despacho de correspondencia:** Consta del envío de documentos o mercancía a diferentes ciudades del país por medio de la empresa de mensajería contratada. Para que sean entregados por funcionarios de la ventanilla única se tiene un horario establecido hasta las 03:00pm para documentos y 11:00am para mercancía.
- ✓ **Escaneo y Digitalización de documentos:** Se realiza con el fin de que los documentos tramitados se encuentren disponibles para su consulta en el (El Sistema de Administración Integral de Archivos) SAIA.
- ✓ **Reporte de pendientes:** Se realiza semanalmente, con el objetivo de informar de a los usuarios del SAIA, sobre los documentos que tienen pendientes por dar trámite.
- ✓ **Revisión de Correo electrónico contacto@peoplecontact.com.co:** Se realiza diariamente con el fin de verificar y direccionar la información que llega a la empresa.
- ✓ **Archivo de Facturas Proveedores:** Se realiza diariamente según la constancia en la que lleguen las facturas, dentro del archivo solo se archivan facturas de proveedores con los que se tenga contrato o se haya acordado la prestación de un servicio, las facturas de servicios públicos son entregadas al encargado en el área de tesorería.
- ✓ **Supervisión de Contratos:** Actualmente desde el Centro de Archivo y Documentación se supervisan dos (2) contratos:
 - **A.242017002 – Colvanes S.A.S:** Servicio de mensajería externa para envío de sobres y mercancía terrestre desde las ciudades Manizales y Bogotá, Su facturación es mensual la cual debe ser certificada por el supervisor.





Nota: Actualmente en proceso de firma y legalización de Otro si n° 1.

- **C-020-2017 – Data 3000 S.A.S:** Contrato que tiene por objeto el préstamo del servicio de almacenamiento y custodia del archivo general de PeopleContact S.A.S, Su facturación es mensual la cual debe ser certificada por el supervisor.

Nota: El pasado 25 de Enero se firmó Otro sí, por adición presupuestal.

Resultados:

- **Implementación de la impresora de tickets para radicados de entrada:** Para llevar un buen proceso de en el control de los documentos radicados desde hace 3 meses se ha venido implementando la impresión de los tickets con los números radicados de Entrada con el fin de que en el momento de su trámite, este sea procesado sin ningún inconveniente y total transparencia, puesto que se venía radicando manualmente.
- *Control en escaneo y digitalización semanal de radicados de salida.*
- *Implementación de formato para Control en el uso de guías que se realizan diariamente para correspondencia enviada desde People Contact:*

Dificultades

Entre los procesos que se manejan dentro del Centro de Archivo y Documentación, no se desempeña con mayor eficiencia la digitalización de los documentos con radicados de salida que se expiden desde (El Sistema de Administración Integral de Archivos) SAIA. Puesto que al ser enviado el reporte de pendientes no se tiene en cuenta el envío del archivo adjunto a la persona encargada del Centro de Archivo y Documentación.





Respuestas a las dificultades

Por medio de una comunicación directa con las personas que hacen solicitud de los radicados de salida, se logra ejercer más control sobre la digitalización de los documentos por lo que se ha disminuido la cantidad de radicados pendientes por mes.

Activos Fijos

Objetivo: Establecer lineamientos y controles administrativos que permitan optimizar la disponibilidad, el uso, conservación, el control físico-valorado del activo fijo y la minimización de los costos de sus operaciones de los bienes de uso en las entidades públicas, en base a las disposiciones legales, técnicas y contables, que permita generar información confiable para la toma de decisiones respecto a futuras adquisiciones, mantenimientos, reparaciones, disposición o baja y así alcanzar un manejo eficiente de los activos fijos."

Alcance:

- ✓ **Sede Administrativa:** Según la necesidad de implementar la instalación de la ups en el garaje en sede administrativa, se hace necesario entregar dicho lugar totalmente desocupado. Correspondiendo esta labor al área de activos fijos y almacén retirar todos los elementos y activos fijos que se encontraban allí guardados siendo destinados estos en la bodega (cafetería) parte baja.
- ✓ **Sala de Capacitación Verde:** Se realizó el traslado de activos fijos como: computadores, sillas, mesas, entre otros. Los cuales fueron todos acopiados en la bodega (cafetería) parte baja. Esto con el fin de dejar la sala desocupada y adecuarla como sala de Call center, se contó además con el traslado de activos de la sede Nueva Granada Bogotá en cuanto a mesas y sillas y del almacén de la sede administrativa Manizales los equipos de cómputo. Se implementaron 27 puestos de trabajo en óptimas condiciones. Se anexa imagen del trabajo final.
- ✓ **Sala de Capacitación Verde:** Se realizó el traslado de activos fijos como: computadores, sillas, mesas, entre otros. Los cuales fueron todos acopiados en la bodega (cafetería) parte baja. En esta sala adecuamos 31 puestos de trabajo para Call center con: computadores, sillas giratorias





negras las cuales se dio la necesidad de ser traídas por nosotros desde belén, diademas, escritorios. Se anexa imagen del trabajo final.

- ✓ **Oficina pruebas soporte:** En esta oficina se encontraban activos fijos provenientes de sede planta centro, sede belén, sede Medellín, sede Bogotá. Se hace la solicitud al área de activos fijos y almacén de reubicar estos activos fijos en la bodega (cafetería) parte baja, para dejarla totalmente libre, se anexa imagen del trabajo realizado a satisfacción.
- ✓ **Oficina pruebas soporte:** En esta oficina se encontraban activos fijos provenientes de sede planta centro, sede belén, sede Medellín, sede Bogotá. Se hace la solicitud al área de activos fijos y almacén de reubicar estos activos fijos en la bodega (cafetería) parte baja, para dejarla totalmente libre, se anexa imagen del trabajo realizado a satisfacción.
- ✓ **Bodega Cafetería:** Esta oficina fue la sugerida para guardar todos los activos fijos que se han traslado de diferentes sedes como; Aguas de Manizales, sede Medellín, planta centro, belén, Bogotá y sede administrativa entre otras.

Los activos que se custodian so; CPU HP y DELL Optiplex 740, monitores, escritorios de sala verde y azul, sillas rimax, sillas fija paño gris, sillas giratorias negras, teléfonos devueltos por aguas de Manizales (todo con acta de entrega recibido y en buen estado), archivadores metálicos enviados desde Medellín, cables de poder, VGA y de red, ventiladores, entre otros activos que se encuentran malos para su disposición correspondiente.

- ✓ **Bodega Antiguo Terminal:** Esta Bodega fue entregada a PeopleContact en Diciembre de 2017, fecha en la que se empezó a realizar traslado de activos fijos de las sedes Belén, Planta Centro, Administrativa, ya que su estado es obsoleto, además de los activos que se trasladaron de las sedes planta centro y belén para ser desocupadas y entregar en enero de 2018 fecha en que finaliza los contratos de arrendamiento de las sedes en mención.

Los activos que allí reposan son monitores obsoletos, televisores en mal estado, hornos microondas obsoletos y en mal estado, impresoras obsoletas y en mal estado, condensadoras, manejadoras, ductos de aire acondicionados y otros. Todo reposa en formatos de la empresa para control y verificación (actas de traslado de activos fijos)

- ✓ **Bodega Cafetería:** Esta oficina fue la sugerida para guardar todos los activos fijos que se han traslado de diferentes sedes como; Aguas de





Manizales, sede Medellín, planta centro, belén, Bogotá y sede administrativa entre otras.

Almacén

Objetivo: garantizar la custodia y el suministro continuo y oportuno de los materiales, y activos fijos requeridos por cualquier área de la empresa para asegurar las entregas o devoluciones de forma ininterrumpida y rítmica.

Alcance: En pro de optimización de espacios en la empresa, hemos adecuado un puesto dentro del almacén el cual denominamos BANCO DE PRUEBAS. Se adecuo un escritorio con 1 computador completo destinado a revisar todos los elementos de tecnología como: monitores, CPU, diademas, cables VGA, cables de red, cables de poder, teléfonos avaya, mouse, teclados, discos duros, memorias RAM entre otros.

El fin sería tener en almacén sólo elementos tecnológicos que estén en buen estado para su eficaz entrega en momento de ser necesarios, y tener perfecto control de los elementos sea activo o consumible que estén malos para poder ser informados y tomar las acciones correspondientes.

Con nuestro compromiso como área de activos fijos e inventarios, de suministrar oportunamente la información de los bienes con que cuenta la empresa, enfocamos siempre nuestros recursos humanos, tecnológicos y administrativos.

Cada actuación conlleva al control, auditoría y verificación de nuestros bienes y consumibles.

El control y gestión de los activos fijos es un proceso en el cual interviene el alcance administrativo y operativo, en el cual se requieren los siguientes factores:

- ✓ **RESPONSABILIDAD**
- ✓ **COMUNICACIÓN**
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO**





Para dar cumplimiento a todos los requerimientos que exigen las diferentes áreas y campañas de la empresa, el recurso humano tiene que verse involucrado con diferentes áreas de apoyo como el área tecnológica y de mantenimiento.

El Inventario de sede administrativa siendo la sede principal se mantiene en constante actualización de cada movimiento que se presenten como:

- 1- Movimientos de puestos de trabajo en oficinas
- 2- Devolución de activos fijos al almacén (bodega)
- 3- Entrega de activos fijos para alguna dependencia
- 4- Entrada de activos nuevos y existentes a bodega (almacén)
- 5- Salida de activos para otras sedes, donaciones, devoluciones entre otras. Tener en cuenta que cualquier tipo de esta solicitud debe ser con correo y autorizado por el gerente general Dr. Luis Fernando Mejía franco sin excepción alguna, y siempre con certificación y acta de entrega de los activos.
- 6- Traslados de activos de todas las sedes con destino final sede administrativa para su custodia y perfecto uso de estos activos para dar siempre el mejor resultado de los mismos.
- 7- Cada activo fijo se encuentra en el inventario general de People Contact con avalúo técnico realizado en octubre 2016. Cada activo tiene su serial y un rótulo correspondiente a People Contact, o de terceros como Territorio digital, donde su almacenamiento es en un lugar diferente.

Dada la necesidad de desocupar y hacer entrega de las sedes Belén y Planta Centro, el área de activos fijos realizan la verificación y desmonte de los activos que se encuentran en estas sedes para ser trasladados en la bodega de activos ubicada en la bodega del antiguo terminal en la ciudad de Manizales. En total se bajaron 483 sillas giratorias, CPU, monitores, teclados, mouse, cables en general, camillas y en general todo lo que hace relación a los activos fijos de la empresa en jornadas desgastantes, pero se cumplió con la responsabilidad y dedicación la misión encomendada y en las mejores condiciones.

Los activos fijos como los son las torres, monitores, cables y periféricos de cada computador fueron trasladados a la sede administrativa. Para su custodia en la cafetería parte baja en la cual mantiene personal de soporte técnico en revisión y arreglo de los activos fijos en mal estado.





9.5.1. Telecentros Comunitarios

9.5.1.1 TELECENTROS COMUNITARIOS - PERIODO MAYO 11 A OCTUBRE 26 DE 2016

Convenio Interadministrativo N°: 1705040335 CELEBRADO ENTRE SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL ALCALDIA DE MANIZALES Y PEOPLE CONTACT S.A.S.

Objeto del convenio: Garantizar el funcionamiento de Telecentros comunitarios en el municipio de Manizales bajo las correctas condiciones técnicas y operativas

Firma Inicio convenio: 11 de Mayo de 2017.

Plazo contrato: 26 de Octubre de 2017

Alcance del Convenio:

- La operación significa que los telecentros comunitarios, estarán prestando sus servicios de forma continua a la comunidad. Por ende, la ejecución del contrato, la Alcaldía de Manizales pondrá a disposición de todos los ciudadanos la infraestructura tecnológica dotada en estos espacios para facilitar el acceso y la interacción con las TIC, fortaleciendo la inclusión social-digital.
- Para hacer posible una operación adecuada de acuerdo a las necesidades de la Alcaldía de Manizales, este convenio se enfoca en integrar un conjunto de elementos, entre los que se encuentran el suministro de: servicios públicos, papelería e implementos de aseo; propender por el mantenimiento tanto de la infraestructura tecnológica como locativa para uso, conservación y renovación; y finalmente, pero no menos importante, el talento humano que se encargará de difundir y atender los servicios que deben prestar los Telecentros Comunitarios.





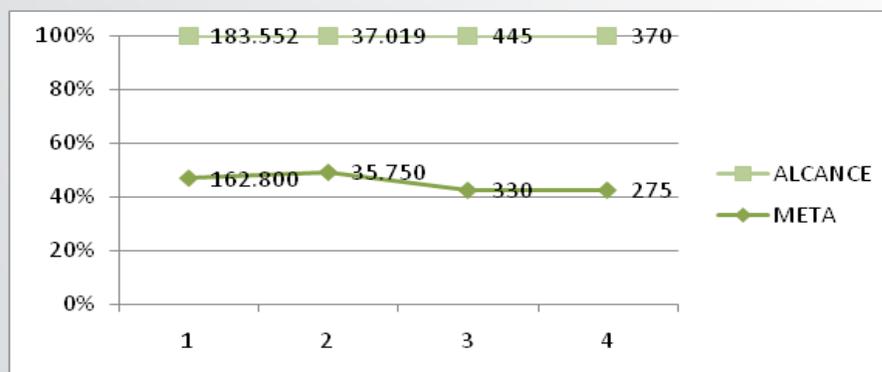
Esta operación contempla los siguientes parámetros frente al trabajo que se desarrolla en los Telecentros:

- **Usuarios:** Este indicador refiere el número total de personas que visitan los Telecentros. El valor que tomará el indicador corresponderá a las visitas recibidas cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 6500 (SEIS MIL QUINIENTOS), es decir 35.750 usuarios en 5.5 meses. Como evidencia del cumplimiento del indicador, PeopleContact S.A.S. llevará un registro (bitácora) de visita el cual deberá estar firmado por cada asistente, este registro se entregará cada mes en bases de datos (en formato electrónico - MS Excel -). **El cumplimiento de este indicador se alcanzó en 37.019 usuarios obteniendo un 103.55% por encima del indicador establecido.**
- **Usos:** Este indicador refiere el número total de las actividades de interacción con la tecnología que realizan los usuarios que visitan los Telecentros. El valor que tomará el indicador corresponderá al total de usos aplicados cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 29.600 (VEINTI NUEVE MIL SEISCIENTOS), es decir 162.800 usuarios en 5.5 meses de operación. Como evidencia del cumplimiento del indicador, será válida la misma evidencia dispuesta para el indicador “Usuarios”, **la cual alcanzó un cumplimiento por encima de lo establecido con 183.552 usos equivalentes a un 112.75%.**
- **Talleres:** Son procesos de formación que se realizan en los Telecentros, están orientados a difundir información así como trabajar en pro del mejoramiento de habilidades y/o competencias en las diferentes temáticas que se abordan en los cursos. Los talleres tendrán una duración igual o superior a 4 horas e inferior a 10 horas. El valor que tomará el indicador corresponderá al número total de talleres realizados en los Telecentros cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 60 (SESENTA), es decir 330 en 5.5 meses de ejecución del contrato interadministrativo. Como evidencia del cumplimiento de este indicador, se llevará control en la bitácora donde se podrá identificar el taller al cual asistió el participante. **Se obtuvo un alcance de 134.85% con 445 talleres en el período de ejecución.**



- Cursos/ capacitaciones:** Son procesos de formación que se realizan en los Telecentros, están orientados a capacitar a los usuarios en temáticas relacionadas con las TIC o con sus necesidades propias de la comunidad. Los cursos tendrán una duración igual o superior a 10 horas, la propuesta no incluye la entrega de certificados de los cursos efectuados. El valor que tomará el indicador corresponderá al número total de cursos realizados en los Telecentros cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 50 (CINCUENTA), es decir 370 Capacitaciones en 5.5 meses de operación de telecentros. Como evidencia del cumplimiento de este indicador, se llevara control en la bitácora donde se podrá identificar el taller al cual asistió el participante. **Se obtuvo un alcance de 134.55% con 370 capacitaciones en el período de ejecución.**

TELECENTROS COMUNITARIOS			
INDICADORES	META	EJECUTADO	PORCENTAJE
USOS	162.800	183.552	112,75%
USUARIOS	35.750	37.019	103,55%
TALLERES	330	445	134,85%
CAPACITACIONES	275	370	134,55%



Valor del contrato: \$ 664.953.500

Porcentaje de ejecución: 100%

Logros:

- ✓ Cumplimiento de cada una de las obligaciones del contrato.
- ✓ Se superaron las metas establecidas en los indicadores de usos, usuarios, capacitaciones y talleres, dando mayor alcance y garantizando la entrega del valor agregado en el proyecto.
- ✓ Dado el alcance con este convenio se dio inicio a un nuevo convenio desde el 22 de diciembre de 2017 hasta Junio del 2018.



9.5.1.2 TELECENTROS COMUNITARIOS - PERÍODO DICIEMBRE 22 DE 2017 AL 15 DE JUNIO DE 2018

Convenio Interadministrativo N°: 1711100742 CELEBRADO ENTRE SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL ALCALDIA DE MANIZALES Y PEOPLE CONTACT S.A.S.

Objeto del convenio: Garantizar el funcionamiento de Telecentros comunitarios en el municipio de Manizales bajo las correctas condiciones técnicas y operativas

Firma Inicio convenio: 22 de Diciembre de 2017.

Plazo contrato: 15 de Junio de 2018

Alcance del Convenio:

- La operación significa que los telecentros comunitarios, estarán prestando sus servicios de forma continua a la comunidad. Por ende, la ejecución del contrato, la Alcaldía de Manizales pondrá a disposición de todos los



ciudadanos la infraestructura tecnológica dotada en estos espacios para facilitar el acceso y la interacción con las TIC, fortaleciendo la inclusión social-digital.

- Para hacer posible una operación adecuada de acuerdo a las necesidades de la Alcaldía de Manizales, este convenio se enfoca en integrar un conjunto de elementos, entre los que se encuentran el suministro de: servicios públicos, papelería e implementos de aseo; propender por el mantenimiento tanto de la infraestructura tecnológica como locativa para uso, conservación y renovación; y finalmente, pero no menos importante, el talento humano que se encargará de difundir y atender los servicios que deben prestar los Telecentros Comunitarios.

Indicadores y metas:

Esta operación contempla los siguientes parámetros frente al trabajo que se desarrolla en los Telecentros:

- **Usuarios:** Este indicador refiere el número total de personas que visitan los Telecentros. El valor que tomará el indicador corresponderá a las visitas recibidas cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 8.187 (OCHO MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE), es decir 42.900 usuarios en 5.24 meses. Como evidencia del cumplimiento del indicador, PeopleContact S.A.S. llevará un registro (bitácora) de visita el cual deberá estar firmado por cada asistente, este registro se entregará cada mes en bases de datos (en formato electrónico - MS Excel).
- **Usos:** Este indicador refiere el número total de las actividades de interacción con la tecnología que realizan los usuarios que visitan los Telecentros. El valor que tomará el indicador corresponderá al total de usos aplicados cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 29.600 (VEINTI NUEVE MIL SEISCIENTOS), es decir 162.800 usuarios en 5.5 meses de operación. Como evidencia del cumplimiento del indicador, será válida la misma evidencia dispuesta para el indicador "Usuarios",
- **Talleres:** Son procesos de formación que se realizan en los Telecentros, están orientados a difundir información así como trabajar en pro del mejoramiento de habilidades y/o competencias en las diferentes temáticas que se abordan en los cursos. Los talleres tendrán





una duración igual o superior a 4 horas e inferior a 10 horas. El valor que tomará el indicador corresponderá al número total de talleres realizados en los Telecentros cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 85 (OCHENTA Y CINCO), es decir 450 en 5.24 meses de ejecución del contrato interadministrativo. Como evidencia del cumplimiento de este indicador, se llevará control en la bitácora donde se podrá identificar el taller al cual asistió el participante.

- **Cursos/ capacitaciones:** Son procesos de formación que se realizan en los Telecentros, están orientados a capacitar a los usuarios en temáticas relacionadas con las TIC o con sus necesidades propias de la comunidad. Los cursos tendrán una duración igual o superior a 10 horas, la propuesta no incluye la entrega de certificados de los cursos efectuados. El valor que tomará el indicador corresponderá al número total de cursos realizados en los Telecentros cada mes, y la meta en promedio mensual corresponderá a 80 (OCHENTA), es decir 420 Capacitaciones en 5.24 meses de operación de telecentros. Como evidencia del cumplimiento de este indicador, se llevara control en la bitácora donde se podrá identificar el taller al cual asistió el participante.

Valor del contrato: \$ 688.994.322

Porcentaje de ejecución: Inició el 22 de Diciembre de 2017





9.5.2. Call San Andrés

Convenio Interadministrativo N°: 9677-SAPII013-302-2016 CELEBRADO ENTRE UNGRD-FIDUPREVISORA S.A Y PEOPLE CONTACT SAS.

Objeto del convenio: En virtud del presente convenio la UNGDRD y PEOPLE CONTACT S.A.S. se comprometen a aunar esfuerzos técnicos, tecnológicos, administrativos, logísticos, financieros y jurídicos con el fin de implementar la industria del BPO como programa de alternativa sostenible para el departamento de San Andres, Providencia y Santa Catalina.

Firma Inicio convenio: 25 de Mayo de 2016.

Plazo contrato: dos (2) años.

Alcance del Convenio:

- Apoyar la formación de personal y la adecuación de infraestructura para servicios de Business processing (BPO) en el departamento de San Andres, providencia y Santa Catalina: el gobierno nacional, a través del SENA, estructurara el proyecto de formación de personas para servicios de BPO en la Isla.
- Fomentar alternativas de empleabilidad y emprendimiento para la población de las islas de San Andres, Providencia y Santa Catalina en la industria del BPO para la generación de empleo.

El proyecto está contemplada la ejecución en dos (2) fases:

- **Fase (1) FASE PILOTO:** la cual genera una exploración del mercado del BPO en el departamento de San Andres y la implementación de (76) puestos de trabajo.

En esta fase experimental se integran todos los elementos para la operación del esquema del negocio y la gestión para la consecución de clientes potenciales que garanticen la sostenibilidad del proyecto, en esta fase inicial se contara con el acompañamiento del SENA en el marco de las obligaciones derivadas del convenio.

Así mismo, se conformara un comité evaluador por parte de los convenientes y con el apoyo externo del SENA que verifique los resultados de la fase piloto durante los primeros seis (6) meses de operación y determine a través del análisis y de los indicadores pertinentes, la viabilidad de continuar con la implementación de la segunda fase.





- **Fase (2) FASE OPERACIÓN Y APROPIACION DEL PROYECTO:** luego del análisis de las eficiencias del negocio y de los indicadores propuestos de acuerdo a la industria y las necesidades de la operación durante los primeros seis (6) meses, se realizara la implementación de las fase 2 que consta de la adecuación de (74) puestos de trabajo adicionales y la gestión para alianzas de clientes potenciales.
Una vez finalizado el convenio se realizara traslado de la operación del proyecto a la unidad de gestión del riesgo y al mismo tiempo se realizara la transferencia de conocimiento acerca de la operación del negocio.

Valor del contrato: \$ 5.692.068.159.

1. Aporte UNGRD: \$ 4.751.437.199
2. Aporte PEOPLE CONTACT S.A.S. \$ 940.630.960 en especie de conformidad con el desglose del presupuesto presentado el cual hace parte integral del presente documento.

Porcentaje de ejecución: 100%





10. Información Financiera

 PEOPLE CONTACT S.A.S ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017 <i>(Cifras en miles de pesos)</i>							
ACTIVOS	dic-17	dic-16	Var.	PASIVO	dic-17	dic-16	Var.
ACTIVO CORRIENTE	14.851.180	13.752.834	8%	PASIVO CORRIENTE	49.492.264	31.270.315	58%
Efectivo y equivalentes al efectivo	11.425.302	2.289.361	399%	Operaciones de financiamiento internas de corto plazo	34.168.716	10.788.829	217%
Cuentas x Cobrar	3.425.878	11.463.472	-70%	Cuentas por pagar	14.865.499	17.837.598	-17%
Prestamos x Cobrar	-	-	0%	Beneficios a Empleados	249.887	2.224.014	-89%
				Pasivos Estimados	208.162	394.640	-47%
				Otros Pasivos - Ingresos Recibidos por Anticipado	0	25.234	100%
ACTIVO NO CORRIENTE	14.496.374	24.537.428	-41%	PASIVO NO CORRIENTE	0	23.379.887	-100%
Avances y Anticipos Entregados	23.921	0	100%	Operaciones de financiamiento internas de Largo plazo	0	23.379.887	-100%
Anticipos o saldos a favor de impuestos	6.836.273	11.697.381	-42%				
Otras Cuentas por Cobrar	611.259	2.987.155	-80%	TOTAL PASIVO	49.492.264	54.650.202	-9%
Cuentas de Difícil Cobro	1.298.091	1.169.457	11%				
Deterioro Acumulado de Cuentas	(578.333)	(467.037)	24%	PATRIMONIO			
				PATRIMONIO INSTITUCIONAL	-20.144.711	-16.359.941	23%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	5.728.009	8.170.903	-30%	Capital suscrito y pagado	19.332.274	19.332.274	0%
Propiedades, Planta y equipo, Neto	5.728.009	8.170.903	-30%	Reservas	320.518	320.518	0%
				Resultado de ejercicios anteriores	-30.536.945	-16.001.176	91%
OTROS ACTIVOS	577.154	979.569	-41%	Resultados del ejercicio	-3.784.770	-14.535.769	-74%
Otros Activos	577.154	979.569	-41%	Impacto por Transición al Nuevo Marco Normativo	-5.475.787	-5.475.787	0%
				TOTAL PATRIMONIO	-20.144.711	-16.359.941	23%
TOTAL ACTIVO	29.347.554	38.290.262	-23%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	29.347.554	38.290.262	-23%

<p>LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO Representante Legal</p>	<p>DIANA MARCELA ZAPATA SIERRA Revisora Fiscal TP 88772 - T En Representación de AUDITORIAS TRIPLE A S.A. Ver Opinion Adjunta</p>	<p>ANA MARIA TOBÓN REYES Contadora TP 212903 -T</p>
--	--	--





PEOPLE CONTACT S.A.S
ESTADO INTEGRAL DE RESULTADOS
AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017
(Cifras en miles de pesos)

	dic-17	dic-16	Var.
ACTIVIDADES ORDINARIAS			
INGRESOS OPERACIONALES	27.652.101	51.308.475	-46%
Prestación de Servicios de Call Center	27.652.101	51.160.902	-46%
Otros servicios	-	147.573	-100%
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	27.601.763	48.787.243	-43%
Costo de venta por prestación de servicios	24.999.721	45.353.830	-45%
Deterioro, Depreciación, Agotamiento, amortizaciones	2.602.042	3.433.413	-24%
EXCEDENTE (DEFICIT) BRUTO	50.337	2.521.232	-98%
GASTOS	4.471.640	14.385.515	-69%
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	3.815.946	4.206.455	-9%
Sueldos y salarios	1.162.901	1.647.194	-29%
Contribuciones Imputadas	194.740	192.401	1%
Contribuciones Efectivas	62.669	123.120	-49%
Aportes Sobre la Nómina	4.891	9.920	-51%
Prestaciones Sociales	253.004	284.178	-11%
Gastos de Personal Diversos	112.745	165.584	-32%
Generales	1.413.897	950.252	49%
Impuestos, contribuciones y tasas	611.100	833.805	-27%
DETERIORO, DEPRECIACION, AMORTIZACIONES	655.694	10.179.060	-94%
Amortización de Intangibles	29.347	9.598.802	-100%
Deterioro de Cuentas por Cobrar	435.872	395.720	10%
Depreciación de propiedad, planta y equipo	190.475	184.538	3%
EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	(4.421.302)	(11.864.282)	-63%
INGRESOS NO OPERACIONALES	800.832	1.626.972	-51%
OTROS INGRESOS	800.832	1.626.972	-51%
Financieros	332.830	533.683	-38%
Rendimientos Deudores	17.884	-	100%
Ajuste por diferencia en cambio	-	2.717	-100%
Otros ingresos ordinarios	362.154	1.090.571	-67%
Extraordinarios	87.964	-	100%
GASTOS NO OPERACIONALES	95.104	4.234.564	-98%
OTROS GASTOS	95.104	4.234.564	-98%
Ajuste por diferencia en cambio	-	3.175	-100%
Financieros	91.568	4.218.628	-98%
Otros Gastos Diversos	189	6	2902%
Dev. Rebajas y Descuentos	3.348	12.754	0%
EXCEDENTE NO OPERACIONAL	705.728	(2.607.592)	-127%
EXCEDENTE (DEFICIT) ANTES DE IMPUESTOS	(3.715.574)	(14.471.875)	-74%
Impuestos a las Ganancias Corriente	69.196	63.895	8%
EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO	(3.784.770)	(14.535.769)	-74%

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Representante Legal

ANA MARIA TOBÓN REYES
Contadora
TP 212903 -T

DIANA MARCELA ZAPATA SIERRA
Revisora Fiscal TP 88772 - T
En Representación de AUDITORIAS TRIPLE A S.A.
Ver Opinión Adjunta





PEOPLE CONTACT S.A.S
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO PERIODOS INTERMEDIOS
A 30 DE DICIEMBRE DE 2017
(Cifras en miles de pesos)

SALDO DEL PATRIMONIO A 30 DE DICIEMBRE DE 2016	(16.359.941)
VARIACIONES PATRIMONIALES DURANTE EL AÑO 2016-2017	(3.784.770)
SALDO DEL PATRIMONIO A 30 DE DICIEMBRE DE 2017	<u>(20.144.711)</u>

DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	dic-17	dic-16	VARIACION
INCREMENTOS			
Capital Suscrito Y Pagado	19.332.274	19.332.274	0
Resultados de Ejercicios Anteriores	(30.536.945)	(16.001.176)	(14.535.769)
TOTAL INCREMENTOS	(11.204.671)	3.331.098	(14.535.769)
DISMINUCIONES			
Resultado del Ejercicio	(3.784.770)	(14.535.769)	10.750.999
TOTAL DISMINUCIONES	(3.784.770)	(14.535.769)	10.750.999
PARTIDAS SIN VARIACIÓN			
Reservas	320.518	320.518	0
Impacto por Transición al Nuevo Marco Normativo	(5.475.787)	(5.475.787)	0
TOTAL PARTIDAS SIN VARIACIÓN	(5.475.787)	(5.475.787)	0

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Representante Legal

ANA MARIA TOBÓN REYES
Contadora Pública
TP 212903 -T

DIANA MARCELA ZAPATA SIERRA
Revisora fiscal TP 88772 - T
En Representación de AUDITORIAS TRIPLE A S.A.
Ver opinion Adjunta





11.Ley 550

CONSUELO ARANGO GALVIS
CALLE 127 B # 46 - 62
Tel. 2741660 - 313 4243279
consultorarangogalvis@gmail.com

INFORME ENERO 2018 **Proceso de Ley 550 / 1999** **PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION**

En mi calidad de Promotora del Acuerdo de Reestructuración de la sociedad **PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACION**, me permito rendir informe de las gestiones realizadas hasta el mes de febrero de 2018, dentro del proceso de la referencia:

Mediante Oficio 300-192415 del 6 de octubre de 2016, se le ACEPTO la Promoción de un Acuerdo de Reestructuración a la sociedad PEOPLE CONTACT S.A.S., con domicilio en Manizales, Calle 56 # 24 - 12, y número de identificación tributaria 900.159.106, para lo cual se designó como Promotora a CONSUELO ARANGO GALVIS, identificada con cédula de ciudadanía 35.456.600, aviso que fue publicado en:

Diario La Patria:	Octubre 14 de 2016
Diario El Tiempo:	Octubre 15 de 2016
Página web de la sociedad	
Cámara de Comercio de Manizales:	Radicado en noviembre 19 de 2016

Las diferentes gestiones adelantadas dentro de los primeros cuatro (4) meses a que hace referencia el Art. 23 de la Ley 550 / 99, corridos entre el 7 de octubre de 2016 y el 6 de febrero de 2017, se resumen de la siguiente manera:

1. Atención permanente de acreedores y sus asesores.
2. Tramite de autorizaciones ante su Despacho para pago preferente, que ya se atendieron.
3. Acompañamiento al equipo directivo al menos cuatro (4) reuniones semanales, tanto de carácter informativo a los clientes actuales, como comercial a clientes potenciales.
4. Análisis de resultados Preliminares de 2016.
5. Elaboración de la Graduación y Calificación de Acreencias a Oct.6.2016, lo cual requirió una serie importante con los acreedores para conciliar los saldos, con lo registrado en la contabilidad de la empresa.





6. Con base en la graduación y calificación se establecen los Derechos de Voto a Oct.6.2016, con base en los cuales se votó el acuerdo de reestructuración.
7. Realización la Reunión de Determinación de Acreencias y Derechos de Voto, se adelantó el 6 de febrero de 2017.

Las acreencias reconocidas ascienden a la suma de CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRESMIL CIENTO CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$46.864.423.145)

El acreedor UNE objetó ante la Superintendencia la Graduación y Calificación de Créditos y Derechos de Voto, y en respuesta a la demanda interpuesta contra la suscrita, se informó a la Superintendencia: ***“Revisada la documentación aportada por el demandante, relacionada en los numerales 8. A 13. De su escrito, y lo que reposa en los respectivos expedientes en la Superintendencia de Sociedades, debo admitir que le asiste la razón a este, toda vez que en los procesos de Insolvencia citados como prueba, el Juez los ha calificado como Proveedor Estratégico, en Cuarta Clase. Por tal razón me allano a la pretensión y procederé a calificarlo como Proveedor Estratégico, en Cuarta Clase, haciendo los respectivos ajustes en la GRADUACION Y Calificación de Créditos y Derechos de Voto.”***

Esto condujo a una decisión del Despacho sobre el cierre de la demanda contra la suscrita por la determinación de acreencias y derechos de voto, notificada mediante auto 2017-480-00008, del 2017/10/10, fecha en la cual quedaron en firme la graduación y calificación, y los derechos de voto, empezando la etapa de 4 meses que establece la Ley para la negociación y firma del acuerdo.

Durante todo ese periodo corrido entre febrero de 2017 y febrero de 2018, la administración de la compañía se comprometió con un plan aún más ajustado de economías y redistribución de los recursos, que si bien redujo sus ingresos por ventas de manera significativa, permitió un ajuste proporcional en los egresos que la coloco en posición de ser sostenible los primeros años, que permitirán el fortalecimiento necesario para pagar sus acreencias en los términos en que se firmó el acuerdo de reestructuración de Ley 550 de 1999.

Este se resume de la siguiente forma:

1. ADMISION AL LA LEY 550 DE 1999 : OCTUBRE 6 DE 2016
2. GRADUACION Y CALIFICACION DE VOTOS : EN FIRME OCTUBRE 16 DE 2017
3. PLAZO DE 4 MESES : FEBRERO 16 DE 2018
4. TERMINOS DEL ACUERDO:
 1. MONTO DEL PASIVO: \$ 46.846.423.145
 2. PLAZO : 20 AÑOS
 3. PERIODO DE GRACIA: 2 AÑOS





4. INTERESES : 0 %
5. MODIFICACION: CAMBIO DE LA PRELACION PARA PAGAR A ACREEDORES DE 5ª CLASE MENORES DE \$ 300.000.000 EN EL PRIMER AÑO POR VALOR DE \$ 2.379.343.310 , AL 30% Y 20% EQUIVALENTE A \$614.302.335
6. EL ACREEDOR PUEDE RECHAZAR LA QUINTA, EN CUYO CASO SE LE PAGARA EN LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS PARA LOS ACREEDORES DE QUINTA CLASE.

El Acuerdo fue aprobado con el Voto favorable del 65,43% de los votos admisibles, dentro del término ordenado por el Art. 27 de la Ley 550 de 1999.

El original del Acuerdo de reestructuración reposa en la Superintendencia de Sociedades, y copia del mismo se envió por correo electrónico a los acreedores, quienes podrán imprimirlo para sus archivos.

Solo me resta agradecer a la administración de la compañía, a todo su cuerpo directivo la confianza depositada en mí, y haberme permitido contribuir al salvamento der una empresa emblemática en empleo para los jóvenes, en la hermosa y pujante ciudad de Manizales.

CONSUELO ARANGO GALVIS
PROMOTORA

12. Nota Aclaratoria

Los estados financieros presentados son de prueba ya que no han sido estudiados por la Junta Directiva, para su posterior aprobación por la Asamblea de Accionistas, la cual se programará para el mes de Marzo de 2018

