

INFORME DE GESTIÓN  
2019

# Contenido

CARTA DE LA ADMINISTRACION .....	3
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS .....	5
JUNTA DIRECTIVA .....	5
COMPOSICIÓN ACCIONARIA.....	6
MARCO REGULATORIO.....	6
ENTORNO MACROECONOMICO .....	8
ORIENTACIÓN ESTRATEGICA.....	12
Misión.....	12
Visión.....	12
Política de Calidad .....	12
Objetivos de Calidad.....	13
Mapa de procesos.....	13
Valores y Principios corporativos .....	14
LOGROS CORPORATIVOS .....	15
a. Garantizar la continuidad del negocio .....	15
b. Maximizar la creación de valor económico.....	16
c. Ofrecer servicios útiles de alta calidad .....	17
d. Aumentar la cuota de mercado.....	18
e. Aportar valor agregado a los procesos de la organización .....	19
RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....	20
Área de Operaciones.....	20
Área de Tecnología .....	28
Área Administrativa.....	34
Área de Talento Humano .....	47
PROYECCIONES y/o recomendaciones 2020.....	61

## CARTA DE LA ADMINISTRACION

---

People Contact S.A.S. en sus 12 años y medio de vida se ha caracterizado por ser proveedor en la prestación de Servicios Tecnológicos, de Contact Center, Renting de Infraestructura Física y Tecnológica, así como la ejecución de proyectos de impacto social, cultural y tecnológico en la región.

En los últimos años perdió protagonismo en la industria por el impacto de las gestiones administrativas y sus repercusiones en la situación financiera o por el rápido crecimiento de la industria y de la competencia.

La nueva administración llega con ESPERANZA y aire de TRANSFORMACIÓN, convencidos que el reconocimiento de las capacidades y recursos de la empresa, su experiencia y una nueva visión organizacional nos permitirán avanzar y ser referentes a nivel regional y nacional en los segmentos de negocio de Renting, BPO y Soluciones Tecnológicas y Desarrollo de Software

Hoy presentamos el informe de gestión de la vigencia 2019 a los miembros de la Asamblea General de Accionistas en cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias, aclarando que el informe de gestión, los estados financieros y demás documentos derivados de ellos, son el resultado del ejercicio de los administradores anteriores, quienes tienen la obligación legal de rendir cuentas comprobadas de su gestión.

Por lo anterior suscribo dichos documentos como Representante Legal de People Contact S.A.S. desde el 4 de enero de 2020, atendiendo lo dispuesto en la

INFORME DE GESTIÓN  
2019

Resolución No. 137 del 20 de marzo de 2015 de la Contaduría General de la Nación – Unidad Administrativa Especial.

Además reconfirmamos el compromiso que adquirimos frente a los grupos de interés: Administración Municipal, La Asamblea General de Accionistas, El Comité de Vigilancia del Acuerdo de Reestructuración, La Junta Directiva, los Colaboradores de la Empresa y la Comunidad, de contribuir con mi trabajo y conocimiento a la recuperación de People Contact.

Sinceramente,

**ALEJANDRO ARANGO CASTRO**  
**Gerente General**

## ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

---

### MIEMBROS DE LA ASAMBLEA

Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales –Infimanizales

EMAS S.A. E.S.P.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

INFOTIC S.A.

Terminal de Transportes de Manizales S.A.

---

## JUNTA DIRECTIVA

---

### PRINCIPALES

Gerente de Infimanizales

Gerente Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Gerente de EMAS S.A. E.S.P.

Secretario General Alcaldía de Manizales

---

### SUPLENTES

Director Financiero de Infimanizales

Secretario de Tics y Competitividad del Municipio  
de Manizales

Secretario de Educación del Municipio de  
Manizales

Gerente Administrativo y Financiero EMAS S.A. E.S.P

Secretario de Planeación del municipio de  
Manizales

---

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Accionistas	Capital Suscrito y pagado	No. de Acciones Suscritas - Pagadas	% Participación Público - Privada	
Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Manizales INFIMANIZALES	\$12.885.259.758	51.541.039	66,65%	Público
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. EMAS S.A. E.S.P.	\$ 3.377.000.000	13.508.000	0,00%	Privada
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	\$ 3.070.000.000	12.280.000	17,47%	Público
Terminal de Transportes de Manizales	\$ 7.000	28	0,0016%	Privada
INFOTIC S.A.	\$ 7.000	28	0,000362%	Público
			0,00%	Privada
<b>TOTALES</b>	<b>\$19.332.273.758</b>	<b>77.329.095</b>	<b>100%</b>	

## 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”<sup>1</sup>.

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 encuentran en

<sup>1</sup> Certificado de existencia y representación legal

competencia con el sector privado nacional o internacional, conforme con las leyes del derecho privado salvo las excepciones legales, autorizada por los Estatutos y por la Junta Directiva, 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”.*

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 personales.

Mediante esta normatividad se busca que el personal que maneja nuestra información o la de nuestros clientes, realmente esté 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.

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 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.

## ENTORNO MACROECONOMICO

---

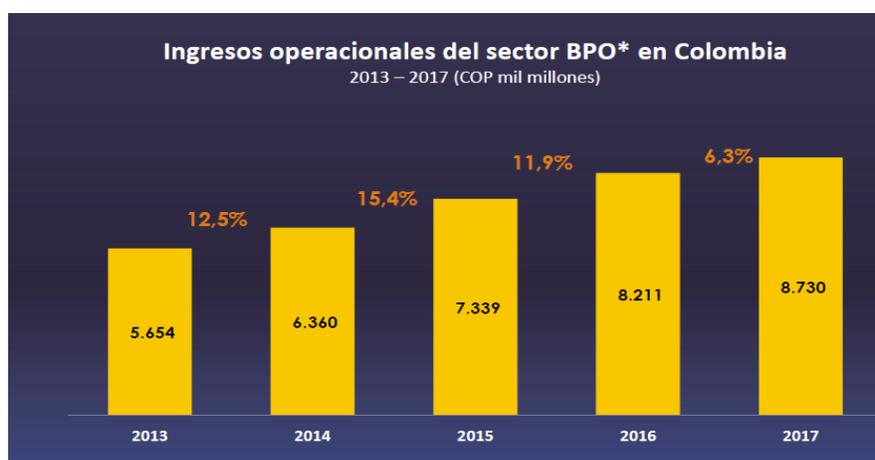
Según la publicación de la revista dinero de diciembre 14 de 2019, en la que referencia los pronósticos de Frost & Sullivan: *“prevén que el crecimiento acumulado de la industria de contact centers hasta 2020 será de 9,2% en Colombia. **Un mercado que era de US\$1.231 millones en 2017, llegará a US\$1.604 millones en 2020”***.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> DINERO (diciembre 14 de 2019)

Lo anterior es coherente con el artículo publicado por Invest in Bogotá, en su página web, en enero 10 de 2020, en el que manifiesta que Colombia favorecida por su ubicación geográficamente y considerado como unos de los países con mejor uso de idioma español, se convirtió en potencia latinoamericana de talla mundial en la industria de los contact center y la tercerización de procesos ocupando el cuarto lugar después de Brasil, México y Costa Rica en la venta de servicios especializados en BPO, presentando un crecimiento promedio anual del 19% en los últimos 7 años.

Según el Estudio nacional del sector de tercerización de servicios publicado en 2018, el sector del BPO en Colombia alcanzó un valor de COP 8.730 mil millones (USD 2.969 millones) en 2017.



Estudio nacional del sector de tercerización de servicios

Ana Karina Quessep, presidente de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, afirmó ante la revista dinero que: *“El sector de contact center y BPO está generando 250.000 empleos directos en Colombia y casi el 50% adicional en empleos indirectos”*.

A nivel nacional, esta industria trabaja principalmente para los sectores de telecomunicaciones, que unidos al producto de las ventas por exportación hacen que el *"Sector de Contact Center y BPO genera \$8,3 billones anuales"*, según cifras de la revista Portafolio en su publicación del mes de julio de 2018.

Los fenómenos de globalización y expansión trajeron en las últimas décadas inversionistas y empresarios internacionales, atraídos por el marcado crecimiento económico y empresarial de la región, originado por el desarrollo tecnológico, los bajos costos operativos y la eficacia en el trabajo que realizan los contact center.

Por lo anterior, industria ha generado un interés creciente por avanzar en procesos de innovación para la escucha social, adopción y uso de nuevos canales y medios de comunicación, como: el entorno web, chat, video llamada entre otros.

En la actualidad los clientes de los contact center tienen las siguientes expectativas frente a los servicios ofertados:

### **1. Se consideran las necesidades de infraestructura física y tecnológica.**

Las tendencias funcionales de los espacios utilizados buscan proveer a los colaboradores, diseños funcionales y ergonómicos, que cumplan con estándares de seguridad, se considera que el diseño de espacios cómodos mejora la productividad de los empleados en las empresas.

Desde el aspecto tecnológico hay que prestar especial atención en la cobertura omnicanal, teniendo en cuenta que el consumidor final, utiliza cada vez con mayor frecuencia la tecnología para comunicarse con las empresas proveedoras de bienes y servicios, es decir, utiliza diversos canales además del teléfono y

espera que la atención a través de estos sea eficaz ante la solución de sus requerimientos y que suministre información coherente, siendo así indiferente el canal que utiliza para contactarse.

## **2. Servicios innovadores, es otro de los factores clave para ser más competentes en un mercado globalizado y altamente competitivo**

Las empresas que invierten en innovación tienen mayor capacidad de adaptación frente al avance tecnológico, ya que están preocupadas por la excelencia y la calidad en la prestación de sus servicios para garantizar la sostenibilidad y desarrollo de las compañías en el tiempo.

Un contact center que invierte en sus propios desarrollos tecnológicos y herramientas para mejorar el desempeño de sus funciones, manteniendo la calidad del servicio, es un contact center en el que se puede confiar, ya que va a dar eficiencia en el contacto con los clientes y/o usuarios finales.

## **3. Agentes cualificados**

El personal del contact center es quien va a estar en contacto directo con los clientes y potenciales. Es necesario que este sea cualificado y que no tenga mucha rotación. Para ello es fundamental que el contact center disponga de planes de formación continuos e incentivos para retener el talento.

## **4. Metodología de trabajo.**

Esta metodología debe ir dirigida a obtener una excelencia en la atención al cliente, con una productividad, pero sin perder los estándares de calidad previamente definidos.

## ORIENTACIÓN ESTRATEGICA

---

### 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 e 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 ser reconocidos a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: renting, desarrollo tecnológico, contact center, BPO, y procesos de gestión de talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya en el crecimiento económico de la región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo.

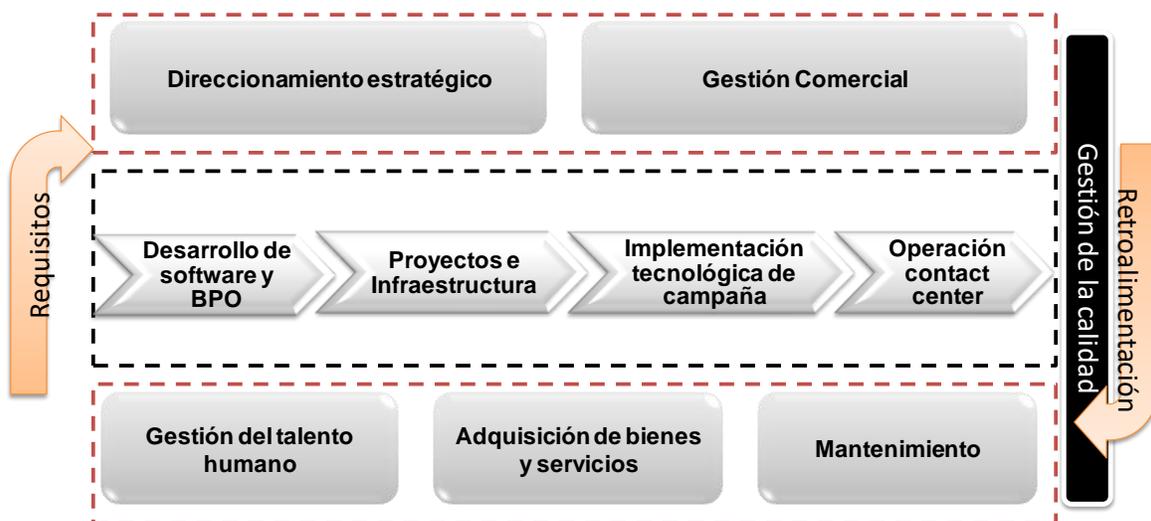
### Política de Calidad

En People Contact 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 de Calidad

- ✓ Mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ 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.

## Mapa de procesos



## Valores y Principios corporativos



**Orgullo:** Auto reconocimiento y reconocimiento laboral enfocado al rol que desarrolla cada uno en la organización y al posicionamiento de la empresa en el medio de los Contact Center.

Simboliza voluntad y buena energía, refleja sentimiento de satisfacción, por lo cual refleja el orgullo que se tiene al pertenecer a People Contact. Se muestra participativo, activo y colaborador.



**Compañerismo:** Se trabaja por mantener altos niveles de clima laboral, como filosofía se tiene el conservar un ambiente de trabajo óptimo para el desempeño de la labor.

Simboliza conocimiento, aceptación y noción de la propia identidad.



**Confianza:** Genera en el interior de la organización relaciones armoniosas de buen trato y credibilidad desde y hacia todos los esquemas de interacción presentes.

Simboliza seguridad, equilibrio en su entorno social, profesional y familiar.



**Equidad:** Primordial frente al reconocimiento, incentivos y remuneración económica. Relacionados con la justicia, el trato equilibrado y la vinculación del personal en la toma de decisiones relevantes para el crecimiento de la organización.

Simbolizan igualdad, perfección y firmeza.



**Respeto:** Respeto al colaborador como individuo con vidas personales independientes al trabajo. Se promueve la participación de la familia en actividades laborales y se trabaja para la prevención y disminución del riesgo psicosocial y estrés laboral.

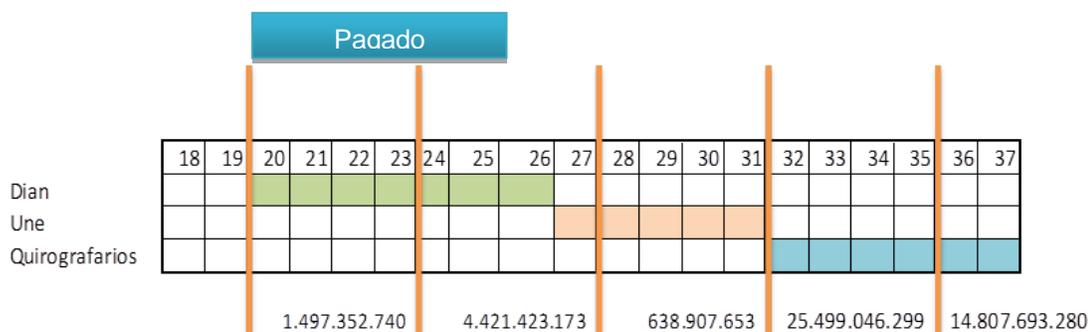
Refleja el compromiso moral y ético con People Contact.

# LOGROS CORPORATIVOS

## a. Garantizar la continuidad del negocio

- Reducción del endeudamiento 2016 – 2019
  - Financiamiento de las operaciones a través de recursos propios.
  - Eliminación de otras fuentes de financiamiento como:
    - Créditos bancarios
    - Factoring
    - Sobregiros
    - Capitalización por accionistas
  
- Acuerdo de Acreedores 2016 – 2019
  - Negociación y suscripción del Acuerdo de Acreedores por valor de \$46.800 millones aproximadamente
  - Avance en pago por valor de \$5.286.229.604, desde la firma del acuerdo de reestructuración.
  - Pagos anticipados del acuerdo

Los pagos realizados durante el período de gracia del Acuerdo de Acreedores, hacen viable la permanencia de la empresa hacia el futuro.



## b. Maximizar la creación de valor económico

Se dio continuidad a las directrices de austeridad y control de gastos enfocados a:

- Reducción de costos y gastos por servicios de arrendamiento de sedes  
En el periodo comprendido entre los años 2016 a 2019, se realizó la entrega de las siguientes sedes improductivas:
  - a) Sede Suba - Bogotá
  - b) Sede Calle 72 - Bogotá
  - c) Sede GHN Center - Medellín
  - d) Sede La Alhambra - Manizales
  - e) Sede Belén - Manizales
  - f) Planta Centro – Manizales
  - g) Sede Administrativa – Manizales, en proceso de entrega a cierre del 2019
  
- Compra de sede propia  
En 2018, se planteó ante los accionistas de la empresa la posibilidad de comprar una sede propia, este proyecto favorecería en doble dirección la economía de la empresa, ya que permitiría la reducción de costos y gastos por concepto de arrendamiento e incrementaría el valor de los activos.  
  
La compra se realizó con recursos propios en 2019, fruto de la recuperación financiera de la compañía.
  
- Reducción de costos por pago de servicios públicos (energía, agua y acueducto)

Al interior de la organización se establecieron programas de seguimiento de los consumos facturados para establecer diferencias significativas.

Entre los controles implementados se encuentran:

- Cambio a luminarias de bajo consumo
- Implementación de un sistema de iluminación general con controlador electrónico
- Optimización de iluminación natural
- Uso de sistemas sanitarios de alta presión y bajo consumo
- Cambio de proveedor de servicio de energía eléctrica para la sede ubicada en Bogotá.

Las acciones implementadas para el cumplimiento de este objetivo están alineadas con los principios de economía, eficiencia y eficacia, dado su impacto directo en los valores que debe cancelar la empresa por conceptos de costos y gastos de funcionamiento.

### c. Ofrecer servicios útiles de alta calidad

Se propuso la consolidación del área de tecnología como una línea de negocio creciente y rentable, para lo que se procuró garantizar la estabilidad tecnológica de la empresa a través de un análisis de las plataformas y los requerimientos tecnológicos de la misma.

Es importante resaltar la calidad del servicio prestado a nuestros clientes actuales, por ejemplo:

- Implementación de nueva plataforma de servidores HA.
- Actualización de plataformas tecnológicas.

- Análisis y diseño de plataformas propias (sistema de información talento humano).
- Renovación tecnológica (nuevo data center sede terminal).
- Implementación cableado estructurado (nueva sede terminal).
- Inversión licenciamiento de seguridad perimetral para sedes Bogotá y Manizales (firewall fortinet).

#### d. Aumentar la cuota de mercado

Hasta el 2016 el contact center de **peoplecontact**, era reconocido como la línea de negocio más rentable y creciente de la organización, sin embargo, el análisis realizado a las campañas de la época permitió desmitificar el comportamiento comercial de la empresa y redireccionar el portafolio de servicios y productos.

En la actualidad, las líneas de negocio de la empresa están direccionadas a:

- Renting de infraestructura física y tecnológica
- BPO
- Desarrollo de software a la medida de las necesidades del cliente
- Soporte de infraestructura física y tecnológica

Este tipo de servicios y productos generan un menor valor en costos de producción, generando mayor eficacia en la recuperación de la inversión realizada.

El servicio de contact center se continúa prestando en la ciudad de Manizales pero su participación en los ingresos de **peoplecontact** se ha disminuido considerablemente.

Algunos de los clientes del periodo 2016 – 2019, son:

Renting de infraestructura física y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Outsourcing</li> <li>➤ Grupo ASD</li> <li>➤ Kavantic S.A.S.</li> <li>➤ Americas Bussiness Process Service</li> <li>➤ Cable plaza</li> <li>➤ Experts Colombia S.A.S.</li> <li>➤ Cable aéreo</li> </ul>
BPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Municipio (Implementación de estrategia de información y comunicación pública para el posicionamiento del municipio de Manizales)</li> <li>➤ Cable Aéreo de Manizales (Administración del departamento de sistemas)</li> <li>➤ Cable aéreo (Actualización de pagina web y aspectos de gobierno digital)</li> <li>➤ Cable Aéreo de Manizales (Suministro de tarjetas de proximidad)</li> </ul>
Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aéreo de Manizales</li> </ul>
Contact center	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Xynergia Colombia S.A.S. (IVR)</li> <li>➤ Invama</li> <li>➤ Servientrega S.A.</li> <li>➤ Infi-Manizales (Pbx).</li> </ul>

#### e. Aportar valor agregado a los procesos de la organización

Para fortalecer los procesos de la organización alineados con las tendencias y necesidades actuales, el personal del área de tecnología y sistemas ha participado en diversas capacitaciones para el desarrollo de habilidades y competencias, entre los temas estudiados se encuentran:

- Fortinet.
- Capacitación en Gestión de proyectos PMI.
- Capacitación HTML5
- Capacitación BigData.
- Habeas Data
- Capacitación VMWare ambiente HA
- Responsabilidad de supervisores e interventores

- Curso de contratación pública para ordenadores de gastos de territorios de paz .
- Certificación Avanzada Alturas.

Las actividades de formación y capacitación realizadas aportan al cumplimiento de los criterios de economía y eficacia, ya que reduce la necesidad de contratar personal experto externo para el desarrollo y diseño de software para la gestión interna y de nuestros clientes.

## RESULTADOS DE LA GESTIÓN

---

### Área de Operaciones

- ✓ Objetivos del área y sus procesos
  - Mantener y mejorar la satisfacción de nuestros clientes
  - Velar por la adecuada, oportuna y precisa gestión de nuestros procesos
  - Contar con personal competente para la prestación del servicio.
  - Dar cumplimiento a los requerimientos de nuestros clientes.
  - Generar confiabilidad con el cliente
  - Generar mejoras continuas en los procesos internos
  - Diseñar estrategias que mejoren los procesos operativos, buscando la optimización del personal y así reflejar un balance positivo en nuestras metas
  - Crear planes de mejora continua que establezcan los procesos operativos
  - Diseñar estrategias enfocadas a dar valor agregado a lo pactado con el cliente

- ✓ Acciones y actividades implementadas
- ✓ Objetivos de las actividades realizadas
  - El propósito fundamental de todas estas actividades es mejorar constantemente los procesos con el fin de lograr un mejor servicio y cumpliendo las expectativas de los clientes.
  - Con la realización de todas las actividades, tendremos un equipo de trabajo consolidado que facilita la entrega de información, lo que nos ayuda a tener soluciones ágiles y logrando la calidad de servicio, esto incrementa la posibilidad de crecimiento en las campañas.
  - Con las actividades se crean nuevas estrategias, vitales para optimizar los procesos, recursos y estar en continuo cambio que beneficien al cliente y nos genere mayor rentabilidad.
- ✓ Actividades realizadas durante el año para las campañas existentes.

ACTIVIDAD	MES											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SOCIALIZACIÓN DE ALERTAS MEDIANTE SPARK	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
EVALUACIÓN MENSUAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SOCIALIZACION DE EVALUACION	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
HABLADORES EN LOS PUESTOS DE LOS ASESORES CON ERRORES NO CRITICOS POR FALENCIAS EN LA ATENCION	X											
RETROALIMENTACIONES CONTINUAS, RESPECTO A LOS PROCESOS DEL DIA A DIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REALIZACION DE PRETURNOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REVISION CONTINUA DE LOS INDICADORES EL EQUIPO DE TRABAJO, Y ASI GENERAR PLANES DE MEJORA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SE HACE LA SOCIALIZACION DE ERRORES CRITICOS A TODA LA CAMPAÑA	X	X										

SOCIALIZACION DEL GUION		X										
ACTIVIDAD DE CONCENTRACION Y CORDIALIDAD			X						X			
VALOR AGREGADO			X									
ETIQUETA TELEFONICA			X									
ACOMPAÑAMIENTO AL PERSONAL NUEVO				X	X	X	X	X	X	X	X	X
SOCIALIZACION DE AVISOS JUDICIALES Y ENVIOS INTERNACIONALES					X	X						
SOCIALIZACION DE PQR						X						
SOCIALIZACION DE HISTORICOS DE ENVIOS						X						
CAPACITACION SERVIENTREGA							X	X				
SEMANA DE LA SALUD									X			
ACTIVIDADES DE ESCUCHA									X	X	X	X

✓ Alcance de las actividades

- El alcance de las actividades está relacionado con el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, es decir que con cada una de las actividades realizadas, lo que buscamos es perfeccionar los procesos y para esto se trabaja de una manera articulada con todas las áreas operativas para poder dar cumplimiento a las actividades y su alcance.
- La evaluación mensual: tiene como propósito medir los conocimientos de la campaña, con respecto a la información enviada por el cliente, la cual se comparte con los asesores y mediante talleres y prácticas se afianza el conocimiento, y de esta manera poder tener las mínimas falencias con la información que se comparte al usuario final.
- Socialización de la evaluación: tiene como propósito darle a conocer a los asesores las falencias y los resultados obtenidos a través de la evaluación mensual, de allí se generan planes correctivos los cuales sirven para mejorar el proceso, minimizar el riesgo.
- Socialización de alertas mediante el spark: tiene como finalidad dar a conocer los distintos cambios a nivel informativo que se tienen en la campaña, el cliente comparte información en tiempo real y por medio de la herramienta se les da a conocer a los asesores y de esta manera se empieza a trabajar inmediatamente con los cambios que solicita el cliente.

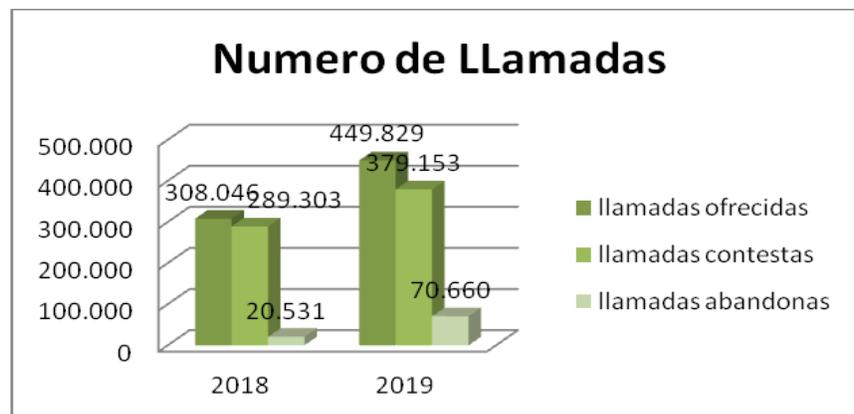
- Actividades de escucha: el propósito fundamental de esta actividad es alcanzar los mejores resultados en tiempo real, realizando escuchas y analizando las posibles falencias que se tenga por parte del asesor a nivel de atención y de esta manera poder solucionar en tiempo real las falencias detectadas.
- RETROALIMENTACIONES CONTINUAS, RESPECTO A LOS PROCESOS DEL DIA A DIA: dada la importancia de estas retroalimentaciones lo que se busca es minimizar los errores operativos, así como mantener el proceso estable y subir los indicadores solicitados por el cliente
- REALIZACION DE PRETURNOS: Este tipo de actividades generan un mayor compromiso por parte de los colaboradores, así como también buscan el crecimiento de los indicadores de cada campaña, por medio de talleres y actividades que fortalezcan el proceso.
- REVISION CONTINUA DE LOS INDICADORES EL EQUIPO DE TRABAJO, Y ASI GENERAR PLANES DE MEJORA: El seguimiento continuo a cada proceso dentro de la operación nos va a garantizar que podemos tener información en tiempo real, y con base a ella podremos generar las estrategias adecuadas para mejorar los procesos

✓ Resultados y logros

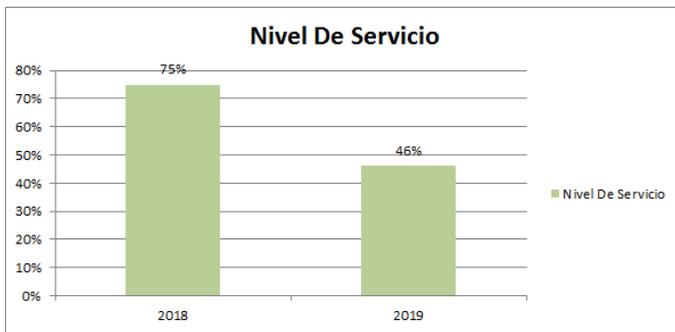
- Los resultados y los logros obtenidos han sido positivos, estos a través de las actividades y los alcances de las mismas, a nivel operativo se ha incrementado el porcentaje de cumplimiento solicitado por el cliente.

INDICADORES	OBJETIVO
Nivel de Atención	<b>98%</b>
Nivel de Servicio	<b>80% - 20</b>
Porcentaje de ocupación	<b>70%</b>
Nota de calidad General	<b>90%</b>

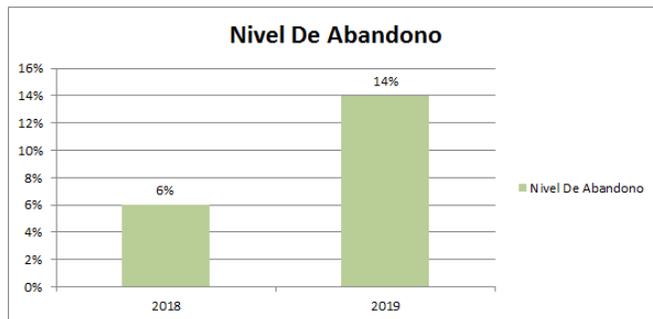
- ✓ Limitaciones
  - La rotación del personal
  - Las faltas injustificadas
  - TMO (tiempo promedio de conversación)
  - Fallas a nivel tecnológico
  
- ✓ Evolución
  - Comparativos 2018– 2019



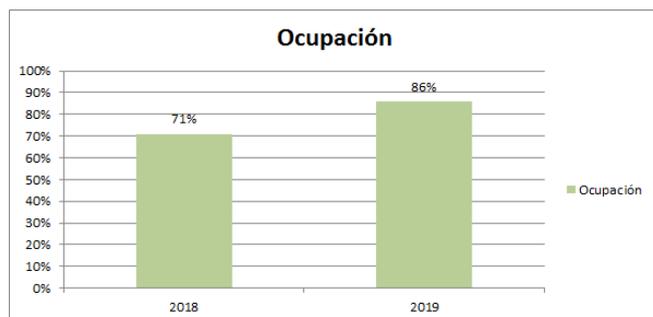
- En la grafica se puede observar un aumento en el ingreso de llamadas en 2019 con relación a las del 2018.
  
- Con relación a las llamadas atendidas durante el 2019 se atendieron un 9% menos llamadas que en el 2018.
  
- El nivel de abandono durante el 2019 disminuyo en un 67%. Se abandonaron 10.155 llamadas menos que en el 2018



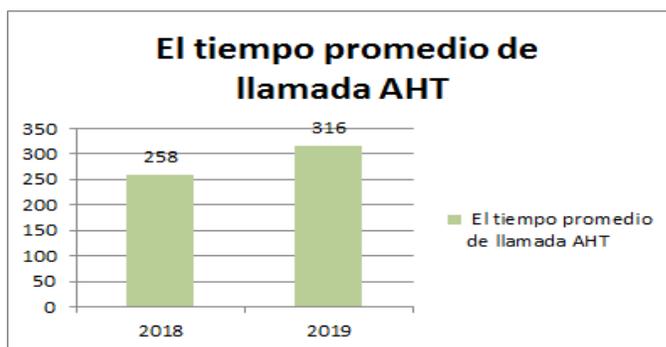
El nivel de servicio para el 2019 disminuyo el porcentaje con relación al 2018.



El nivel de abandono para el 2019 aumento 8 punto porcentual con relación al 2018.

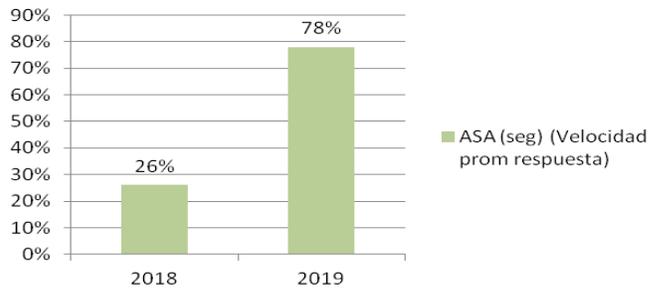


La ocupación del personal en general durante el 2019 aumento 6 puntos porcentuales con relación al 2018.



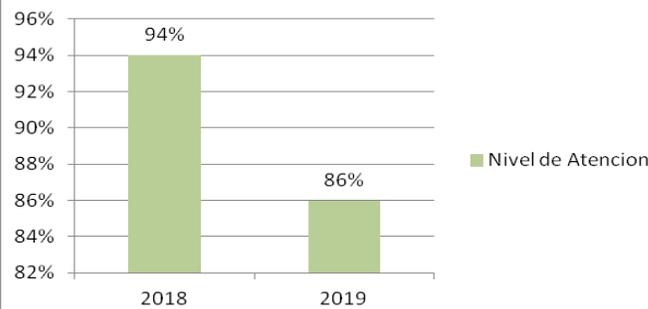
El tiempo promedio de llamada (AHT) durante el 2019 aumento 58 segundos con relación al 2018.

### ASA (seg) (Velocidad prom respuesta)

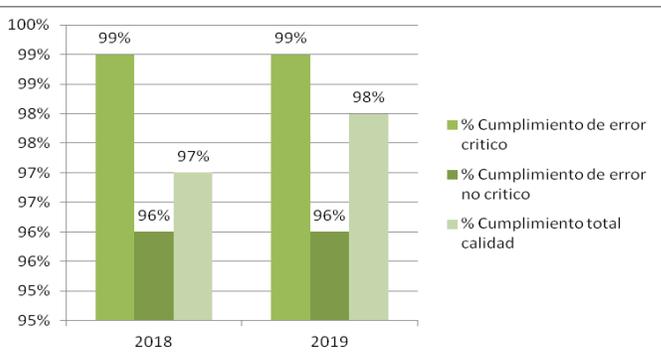


La velocidad promedio de respuesta (ASA) para el año 2019 aumento 52 segundos con relación al 2018.

### Nivel de Atencion



El nivel de atención durante el 2019 disminuyo 8 puntos porcentuales con relación al 2018.



El porcentaje de error crítico se mantuvo estable durante los años 2019 y 2018.

El porcentaje de error no crítico se mantuvo estable durante los años 2019 y 2018.

El cumplimiento con la calidad durante el 2019 aumento 1 punto con referencia al y 2018.

✓ Recomendaciones y conclusiones

Las presentes conclusiones y recomendaciones se realizan a partir del análisis de las actividades realizadas en el plan de trabajo que se llevó a cabo entre enero y Diciembre del 2019.

Se puede notar una mejora en los procesos realizados en cada una de las campañas, teniendo en cuenta que los indicadores se han medido diariamente y con los cuales se generan las mejoras continuas.

Podemos concluir que los procesos se han articulado y mejorado a través del tiempo y que las actividades realizadas han sido de vital importancia para de esta manera pulir cada proceso.

Podemos analizar también que las cifras y números fueron más altos para el año 2019, en donde teniendo en cuenta el cambio de modalidad de negocio para la campaña, en donde no se paga por posición si no que se paga por llamada atendida nos ha ayudado a mantener un ritmo más constante para poder subir indicadores así como también la cantidad de llamadas contestadas, lo que hace que crezcan también las ganancias, buscando un equilibrio constante.

## Área de Tecnología

### Gestión Comercial

- Se llevaron a cabo en el 2019 la realización de contratos enfocados a servicios tecnológicos que permitieron traer más clientes y fidelizar a los que continúan con nosotros.

ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO DEL CONTRATO
Secretaría de Servicios administrativos alcaldía de Manizales	Marketing Digital
Secretaría TIC	Mantenimiento de Zonas Wifi
Cable Aéreo Manizales	Servicios de adecuación de la RED LAN del sistema cable aéreo de las estaciones Fundadores, Betania, Cambulos y Villamaría para el nuevo sistema de recaudo
	Alquiler de equipos de computo
	Soporte y Mantenimiento
	Suministro de Tarjetas
Infimanizales	Reestructuración y actualización página web
	Prestación de servicios de telefonía, Internet, soporte técnico, mantenimiento a la infraestructura de PBX deslocalizados y solución de Networking para Infimanizales con el fin de cubrir algunas necesidades de conectividad y seguridad perimetral, incluyendo el servicio de telefonía local de los pisos 5 y 6 de la antigua sede del instituto ubicada en la cra 21 No. 29 - 29.
Integrally S.A.S.	Renting de equipos de cómputo, elementos tecnológicos y licencias, con el fin de ser empleados en las actividades comerciales.
Centro Comercial Cable Plaza	Entregar a título de Renting, equipos de cómputo y elementos tecnológicos, con el fin de ser empleados en las actividades comerciales de el contratante
Kavantic S.A.S	Entrega a título de renting de 20 equipos de cómputo y elementos tecnológicos
The Legend of El Dorado S.A.S	Prestar el servicio de internet de 10 megas en el municipio de Salamina Caldas, para la realización del evento
Grupo ASD	Colocation Data Center
Hoteles Estelar	Desarrollo, administración y soporte de aplicativo para la rendición de puntos y administración de canal de internet
Xynergia Colombia S.A.S	Prestación de servicios de IVR
Global Operadora Hoteles	Prestación de Servicios

## Gestión Técnica

El área de tecnología presta un apoyo trasversal a toda la organización por lo cual está involucrada en los procesos de toda la empresa por ello se realizan diferentes actividades entre ellas tenemos:

- Las propias de los contratos de Tecnología
- Apoyo a otras líneas de negocio
- Mejoramiento de procesos internos

A continuación se detalla todas las actividades realizadas enfocadas a esos 3 aspectos

Descripción	Impacto Operativo	Impacto Financiero	Impacto
Crecimiento de 6 puestos para Outsourcing	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación No se generó costos tecnológicos	Técnico - operativo
Implementación plataforma de servidores en HA y storage	mejoro rendimiento	Disminución costos de mantenimiento	Técnico - operativo
Acompañamiento implementación cobertura red WiFi en el Liceo Isabela la Católica por visita del presidente de la república	Condiciones óptimas de internet para realizar el evento	Ahorro en locaciones y soporte	Operativo
Traslado de los Clear Channel	Movimiento y organización de Data Center Bogota	generación de costos de traslado	Técnico
Migración tarificador 130.24 a la nueva plataforma de servidores	mejoro rendimiento CPU, disponibilidad y capacidad de almacenamiento	Disminución costos de mantenimiento	Técnico - operativo
Implementación de telecentros	Revisión y puesta en funcionamiento de los equipos e internet utilizadas en los Telecentros	Generación de facturación de este contrato	Técnico - operativo
Inicio de Contrato Pagina Web con Cable Aéreo	Desarrollo de Pagina Web para el cliente Cable Aéreo	Facturación del nuevo contrato (ingresos)	Económico
Implementación y adecuación de sala de sistemas para el Centro de Recepción de menores	Mejoramiento de relaciones públicas	Reconocimiento	General
Movimiento e implementación de 90 puestos de trabajo para Outsourcing	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación	Técnico - operativo
Desmante y entrega de equipos de piso 8	Disminución de posiciones de trabajo	Disminución de Facturación	Técnico - operativo
Acompañamiento a las zonas WiFi gratuitas de la alcaldía de Manizales para su	mantener las zonas disponibles operativas y óptimamente funcionales	ingresos monetarios por la administración y control de las zonas WiFi	General

administración y control bajo el contrato 1904120359			
Entrega aplicativo Sistema de Gestión a Recursos Humanos	Automatización de procesos administrativos	Ninguno	General
Acompañamiento e implementación cobertura WiFi Liceo Isabela la Católica para unidad de víctimas del gobierno nacional	Condiciones óptimas de internet para realizar el evento	Ahorro en locaciones	Económico
Mantenimiento y cambio de máquinas de las salas: Amarilla, violeta, azul, roja, gris y verde.	Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo en las diferentes operaciones	Ninguno	Técnico
Crecimiento de 3 puestos de trabajo para Servientrega	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de facturación	Técnico - operativo
Repotencialización de equipos	Mejoramiento de velocidad en equipos de cómputo del Área administrativa	Ninguno	Técnico
Instalación, configuración y PeM de la MV para la migración de la maquina física de la BD en la nueva solución de virtualización.	Disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información	Ahorro en posibles multas que se llegasen a generar por la indisponibilidad de la información	General
Entrega de equipos de Recepción de Menores	Ninguno	Ninguno	Técnico
Mantenimiento de servidor Base de Datos Cable Aéreo	Ninguno	Ninguno	Técnico
Desarrollo Software de inventarios	Automatización de procesos administrativos	Ninguno	General
Mantenimiento de servidor Cable Aéreo Manizales	Ninguno	Ninguno	Técnico
Migración de Servidor de Base de datos 13,25	Ninguno	Ninguno	Técnico
Alquiler de 30 equipos para campaña en Pereira Américas BPS	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de facturación	Técnico - operativo
Análisis, diseño e implementación de la red LAN y WAN en la nueva sede de People Contact en el antiguo terminal de transporte.	Garantizar las condiciones óptimas para que el personal administrativo pueda realizar sus funciones sin contratiempos.	Ahorro en canon de arrendamiento de la sede Belén	General
checklist de las zonas WiFi de la alcaldía bajo contrato 1904120359	Verificación de las condiciones de operación y funcionalidad de cada zona	costos en mantenimientos	Técnico - operativo
Cambio de árbol de tipificación y audios de encuesta para servientrega	Mejorar la búsqueda en las tipificaciones de la operación	Ninguno	Técnico - operativo
Instalación, configuración y PeM del sistema de biométricos en la nueva sede de People Contact.	Control de entrada y salida de cada una de las dependencias para todos los empleados de People Contact	ahorro en soporte	Técnico - operativo
Crecimiento de 25 puestos de trabajo para Outsourcing	Ninguno	Alquiler de equipos con características definidas	Técnico - operativo
Instalación, configuración y PeM de la MV para la implementación de la página WEB del Cable Aéreo.	Administración de la plataforma para la disponibilidad WEB del cliente Cable Aéreo.	Ingresos monetarios a People Contact por la administración y control de la plataforma WEB.	General
Puesta en producción Pagina Web Cable Aéreo	Ninguno	Pago segunda factura	Técnico
Contrato de alquiler de 5 equipos a Cable Aéreo para	Ninguno	Ninguno	Técnico - operativo

consulta de saldo			
Crecimiento de 25 puestos de trabajo para Outsourcing	Ninguno	Ninguno	Técnico - operativo
Crecimiento de 25 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 8	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Movimiento entre pisos para la campaña Outsourcing	Ninguno	Ninguno	Técnico - operativo
Acompañamientos técnicos solicitados por el cliente Outsourcing durante movimientos en la red LAN de la operación de ellos	soporte técnico en las actividades solicitadas por el cliente Outsourcing	soporte en mantenimientos	Técnico - operativo
Crecimiento de 25 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 8	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 5 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 8	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Instalación , configuración y PeM de una red WiFi en el estadio para el cliente Wplay	administración de la red WiFi para el control de la navegación y apuestas en Wplay	Ingresos monetarios a través de posible contrato con el cliente	Económico
Crecimiento de 70 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 8	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Instalación, configuración y PeM internet para sala de prensa de la Leyenda del Dorado en Salamina Caldas	Administración de la red y soporte técnico	Ingresos monetarios por contrato con el cliente	Económico
Crecimiento de 2 puestos Servientrega Logística Inversa	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación No se generó costos tecnológicos	Técnico - operativo
Crecimiento de 7 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 11	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 10 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 11	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 11 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 6	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Configuración NAS como otra medida de backup de contingencia, que permita tener actualizado y disponible las plataformas de máquinas virtuales que lleguen a fallar.	Disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información.	Mitigar al máximo pérdida de información que conlleve a sanciones o multas estipuladas en las cláusulas de cada contrato.	General
Re-diseño de la red WiFi en el estadio para el cliente Wplay. Se Instalan 7 Access Point, 4 switch, 1 equipos de seguridad perimetral con un canal de internet de 100Mbps dedicados, se configuran y se ponen en funcionamiento durante el partido Once Caldas Vs América.	Administración de la red WiFi para el control de acceso y navegación del cliente Wplay.	Ingresos monetarios a través de posible contrato con el cliente.	Económico

Crecimiento de 64 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 15 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Gestión con el cliente ASD para implementar a través de nuestros servicios de telecomunicaciones un canal de internet de 10 Mbps dedicados.	Confiable y respaldo operativo a través de nuestros canales redundantes.	Ingresos monetarios a nuestra organización a través del canon estipulado por el servicio prestado.	Económico
Crecimiento de 29 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Instalación server HP DL 120 y máquina virtual para control de software de las cámaras del centro comercial Cable Plaza	Soporte técnico y administración del servidor donde queda el registro de acceso a las instalaciones de Cable Plaza	Ingresos monetarios a nuestra organización a través del canon estipulado por el servicio prestado.	Económico
Crecimiento de 17 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 27 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 8	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 11 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 1 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Entrega plataforma de Fidelización Hoteles Estelar	Ninguno	Aumento de facturación	Técnico
Crecimiento de 7 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 11	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Traslado del Data Center sede Belén a la nueva sede de People en el antiguo TTM (canales de datos, internet, clear channel, troncales SIP, telefonía, servidores, red LAN)	Análisis, diseño, administración y control de toda la red LAN y WAN de People Contact S.A.S	Soporte 7 x 24 los 365 días del año.	General
Instalación, configuración y PeM red inalámbrica con AP Ubiquiti en la sede nueva de People	Disponibilidad de conexión LAN e Internet a través de señal inalámbrica.	Soporte 7 x 24 los 365 días del año por personal interno	Operativo
Crecimiento de 8 puestos Servientrega	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación No se generó costos tecnológicos	Técnico - operativo
Traslado de 25 puestos servientrega e Invama	Ninguno	Ninguno	Técnico - operativo
Crecimiento de 56 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 7	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Instalación configuración y PeM zona WiFi Alfonso Lopez con Ap TP Link Pharos	Disponibilidad de conexión a Internet para los usuarios que visiten el parque	Ingresos monetarios estipulados a través del contrato de administración de las zonas WiFi entregado por Secretaria Min TIC a People Contact.	General

Crecimiento de 12 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 7	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 22 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 7	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 40 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 2	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Crecimiento de 26 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Mantenimiento eléctrico correctivo zona WiFi Antonio Nariño.	Disponibilidad de energía eléctrica comercial para poder energizar los equipos de la zona afectada	Ingresos monetarios estipulados a través del contrato de administración de las zonas WiFi entregado por Secretaria Min TIC a People Contact.	General
Crecimiento de 1 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 5	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación se generó costos de alquiler de equipos de computo	Técnico - operativo
Instalación configuración y PeM zona WiFi plaza de mercado La Galería con AP Ubiquiti AC MESH PRO	Disponibilidad de conexión a Internet para los usuarios que visiten el parque	Ingresos monetarios estipulados a través del contrato de administración de las zonas WiFi entregado por Secretaria Min TIC a People Contact.	General
Instalación configuración y PeM zona WiFi Bosques del Norte con AP Ubiquiti AC MESH PRO	Disponibilidad de conexión a Internet para los usuarios que visiten el parque	Ingresos monetarios estipulados a través del contrato de administración de las zonas WiFi entregado por Secretaria Min TIC a People Contact.	General
Crecimiento de 13 puestos Servientrega	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación No se generó costos tecnológicos	Técnico - operativo
Software checklist zonas wifi	Automatización de procesos administrativos	Ninguno	General
Software reserva de salas	Automatización de procesos administrativos	Ninguno	General
Software evaluación de desempeño	Automatización de procesos administrativos	Ninguno	General
Crecimiento de 7 puestos Servientrega	Aumento de posiciones de trabajo	Aumento de Facturación No se generó costos tecnológicos	Técnico - operativo
Diseño de informes Power Bi Servientrega	Automatización de procesos administrativos	Ninguno	Técnico - operativo
Creación de Web Service para el Cable Aéreo	Ninguno	Aumento de Facturación	Técnico
Devolución de 34 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 12	Disminución de posiciones de trabajo	Disminución de Facturación	Técnico - operativo
Devolución de 47 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 11	Disminución de posiciones de trabajo	Disminución de Facturación	Técnico - operativo
Devolución de 101 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 10	Disminución de posiciones de trabajo	Disminución de Facturación	Técnico - operativo
Devolución de 63 puestos de trabajo para la campaña OUTSOURCING en piso 8	Disminución de posiciones de trabajo	Disminución de Facturación	Técnico - operativo

## Área Administrativa

La Dirección Administrativa es la responsable de la gestión logística y de la seguridad integral de la compañía, en cuanto todos los servicios de apoyo prestados, propende por el buen desarrollo de las funciones inherentes a los servicios de People Contact.

De esta dirección depende las áreas de: Mantenimiento, servicios generales, seguridad, almacén, archivo con gestión documental, telecentros e infraestructura.

A través de esta se articula la prestación de servicios a las diferentes áreas, para que puedan operar correcta y eficientemente.

### **FUNCIONES**

- Planear, programar, organizar y controlar las actividades administrativas de contratación de bienes y servicios de la organización que permitan el óptimo funcionamiento de la misma, con base en el manual de contratación y las políticas de la empresa.
- Propender por el buen manejo y control de los activos fijos de la organización. Realizar oportunamente la activación y actualización de todos los movimientos de activos.
- Planear y entregar oportunamente los requerimientos de los clientes internos y externos, garantizando una adecuada prestación del servicio.
- Supervisar el contrato de vigilancia para garantizar la seguridad dentro de la organización.
- Coordinar y supervisar los costos operativos de la organización, igualmente controlar el consumo de insumos de aseo y cafetería; la igual que los elementos de papelería.

- Supervisar la Gestión Documental de la organización y los procedimientos para la prestación de los servicios de esta área.
- Coordinar, ejecutar y supervisar trabajos de mantenimiento e infraestructura prestando servicios de apoyo a las diferentes dependencias. Ya sea de mantenimiento preventivo o correctivo, remodelaciones, adecuaciones o nuevas construcciones.
- Coordinar el área de servicios generales proporcionando oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la organización en materia de transporte, correspondencia, archivo, personal de servicios generales, vigilancia y mensajería.

#### DEPENDENCIAS:



#### GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS:

1. **Gestión de mantenimiento e infraestructura:** Durante la vigencia 2019 se garantizaron óptimas condiciones en la infraestructura e instalaciones, se implementaron acciones de conservación para contribuir a un mejor desempeño de las funciones propias y adjetivas de la empresa.

Se diseñaron e implementaron proyectos de construcción, remodelación o adecuación; para contar con espacios físicos que contribuyan al desarrollo de las actividades propias de la empresa, como la adecuación de la sede Antigua Terminal, hoy Centro de Desarrollo Tecnológico People Contact.

La sede en mención fue adquirida a Infimanizales en diciembre de 2018 y completamente remodelada para la operación de (219) estaciones de trabajo para contact center y (12) posiciones para supervisores, además el traslado de toda el área administrativa de la empresa, área común 6547,8 metros cuadrados.

Las áreas adquiridas se detallan a continuación:

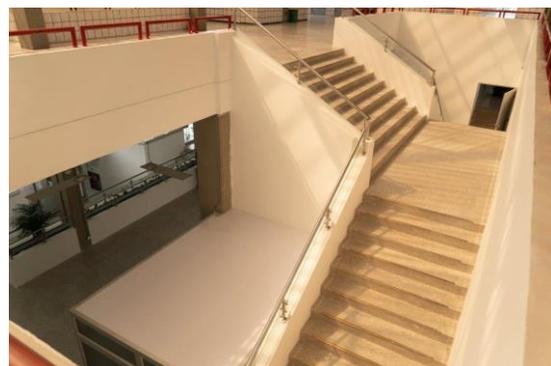
<b>LOCALES QUE COMPONEN EL NIVEL 1,05</b>	
<b>FICHA CATASTRAL</b>	<b>ÁREA (MTRS CUADRADOS)</b>
0104000000340901900000248	11
0104000000340901900000249	5,5
0104000000340901900000250	11
0104000000340901900000251	5,5
0104000000340901900000252	11,52
0104000000340901900000253	5,46
0104000000340901900000254	8,37
0104000000340901900000255	6,55
0104000000340901900000256	6,55
0104000000340901900000257	117,5
0104000000340901900000258	14,5
0104000000340901900000259	9,6
0104000000340901900000260	44,28
0104000000340901900000261	1638,93
0104000000340901900000486	18,24
0104000000340901900000487	16
<b>TOTAL</b>	<b>1930,5</b>

<b>ZONA DE ANDENES Y PLATAFORMAS DE ASCENSO Y DESCENSO (NIVEL +0,90)</b>	
<b>FICHA CATASTRAL</b>	<b>ÁREA (MTRS CUADRADOS)</b>
0104000000340901900000262	33,6
0104000000340901900000263	84
0104000000340901900000264	2400
0104000000340901900000265	2099,7
<b>TOTAL</b>	<b>4617,3</b>

## INVERSIONES

Valor compra de la propiedad	<b>\$6.137.907.288</b>
Primer pago (diciembre 28 de 2018)	<b>\$3.682.744.372</b>
Segundo pago (junio 30 de 2019) – Pendiente de pago	<b>\$2.455.162.915</b>
Valor adecuaciones	<b>\$2.789.330.350</b>

## REGISTRO FOTOGRÁFICO





Adicionalmente durante la vigencia se desarrollaron las siguientes actividades:

- Mantenimientos locativos generales sedes People Contact en las ciudades de Manizales, Bogotá y Pereira.
- Mantenimientos locativos dentro del marco del proyecto telecentros comunitarios.
- Desmonte y entrega sede administrativa Belén.

#### **Gestión de Servicios Generales:**

Proporcionar a las instalaciones del área administrativa y de operación el servicio de aseo y limpieza necesarios que permitan la realización de las actividades en un ambiente salubre. Suministrar el servicio de mensajería local y nacional, a través de la contratación de terceros especializados.

Finalmente contratar los servicios de vigilancia que permita garantizar la seguridad e integridad requerida en las instalaciones, bienes, equipos, personal, clientes y visitantes.

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- **Servicios Generales:** Implementación de un plan de trabajo con las auxiliares de servicios generales, para la ejecución de brigadas de aseo que incluyen mantenimiento general de pisos, limpieza de sillas, lavado de persianas, limpieza general de vidrios, ventanas y áreas comunes.
- **Vigilancia:** Contratación de la empresa Cooperativa Colombiana de vigilancia especializada Cooviser. CTA. Para el suministro del servicio de vigilancia de las desde de People Contact a nivel nacional.
- **Mensajería:** contrato con la empresa Envía Colvanes S.A.S

### **Gestión de servicios Administrativos**

Planeación, programación, organización, dirección y control de todas las actividades concernientes al área administrativa como son: contratación de bienes y servicios, supervisión de contratos, reporte de novedades de nómina, permisos, vacaciones y solicitudes en general de las personas a cargo.

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Control y vigilancia de las actividades de los contratistas, con el fin de lograr que se cumplan las obligaciones adquiridas, y por ende el objeto del contrato; verificando el estado financiero del mismo, asegurando las condiciones jurídicas y el cabal cumplimiento de todas las obligaciones contratadas.
- Implementación de planes de mejora para el área.

- Optimización de los costos y gastos propios del área como, insumos de aseo, cafetería, papelería, servicios públicos, entre otros.
- Ejecución de todas las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación de la compañía. Para lo anterior se suscribió un contrato con la empresa Data 3000, cuyo objeto es el almacenamiento, custodia y servicio de consulta de la documentación.
- Reducción de las horas extras del personal de servicios generales y auxiliares mantenimiento.
- Optimización de los procesos internos, frente a las solicitudes de los clientes internos y externos.
- Toma de decisiones, frente a los requerimientos de los clientes.
- Contratación transparente con los proveedores de servicio de mensajería, almacenamiento y custodia.
- Presentación de informes a las áreas encargadas.
- Realizar la contabilización y cuadro de Ingresos y Egresos Correcta de los contratos a supervisados.
- Diseñar y ejecutar las acciones definidas en planes de mejoramiento para el área.

## **Gestión de activos fijos y almacén**

Gestión de todo el ciclo de vida de los activos físicos de la empresa, con el fin de maximizar su valor. Adicionalmente la administración del almacén, preservando la calidad de los productos que ingresan y salen, para ser usados por cliente interno y externo y actualización del registro de los mismos, para llevar el control de cada elemento.

Se realizó la actualización total del Inventario de activos fijos de la organización, como resultado se determinó cuales activos se encuentran en estado malo u obsoleto mediante revisión por parte del área de tecnología y se actualizo la totalidad del inventario de la compañía.

## **Gestión de contratos**

Con los clientes que se tenía a cargo durante el año 2019, se logró lo siguiente:

### **1. Telecentros. (Secretaría de Desarrollo Social)**

Convenio Interadministrativo: 1903110257

Valor del Contrato: \$ 1.078.569.202

Adición: \$ 56.823.298

Periodo de ejecución: 11 de Marzo al 26 de Noviembre

Periodo de ejecución adición: 27 de Noviembre al 11 de Diciembre de 2019.

## Objeto:

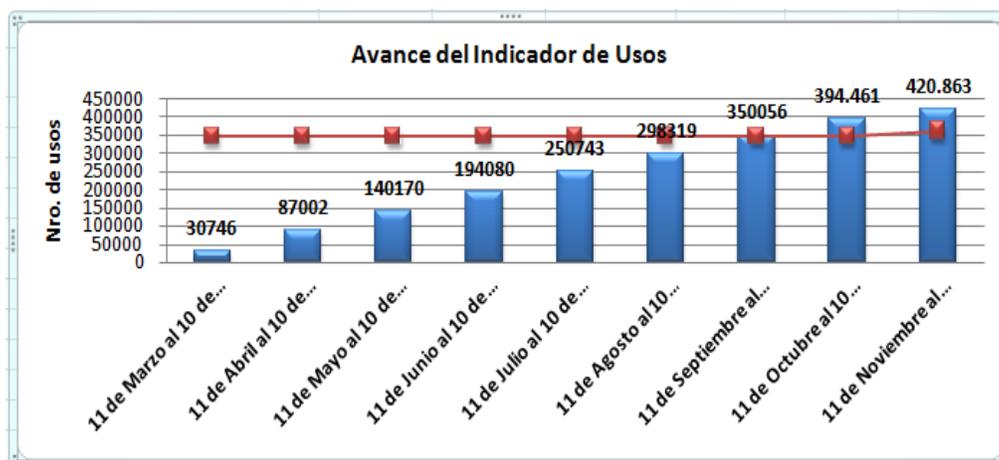
Coordinar y fortalecer los Telecentros Comunitarios a partir del acceso y uso de tecnologías de la información y comunicación.

El proyecto Telecentros comunitarios ha favorecido la dinamización del ecosistema tecnológico y la competitividad en la ciudad de Manizales a través de la generación de herramientas, contenidos y aplicaciones con impacto social; soportado en procesos de apropiación y formación en temáticas TIC que permite el desarrollo de competencias para potencializar el ecosistema TIC de la ciudad de Manizales.

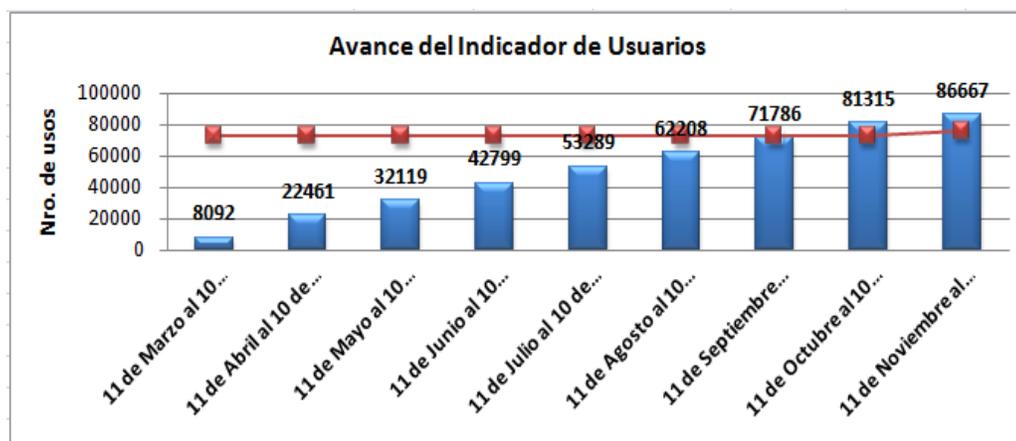
## Indicadores

La ejecución del proyecto ha demostrado eficiencia y eficacia frente al uso de los recursos y cumplimiento de indicadores según se presenta a continuación.

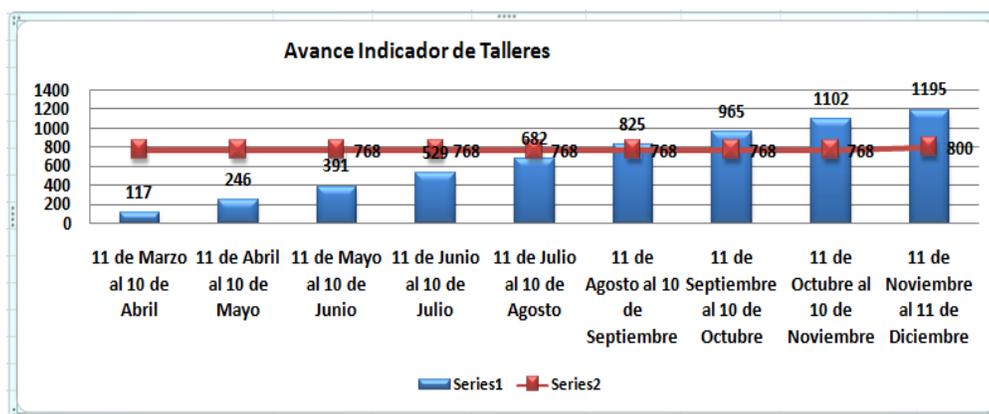
USOS				
MES	EJECUTADO MES	ACUMULADO	META	% DE AVANCE
11 de Marzo al 10 de Abril	30746	30746	346280	8,88%
11 de Abril al 10 de Mayo	56256	87002	346280	25,12%
11 de Mayo al 10 de Junio	53168	140170	346280	40,48%
11 de Junio al 10 de Julio	53910	194080	346280	56,05%
11 de Julio al 10 de Agosto	56663	250743	346280	72,41%
11 de Agosto al 10 de Septiembre	47576	298319	346280	86%
11 de Septiembre al 10 de Octubre	51737	350056	346280	101%
11 de Octubre al 10 de Noviembre	44.405	394.461	346280	113,91%
11 de Noviembre al 10 de Diciembre	26.402	420.863	360709	116,68%



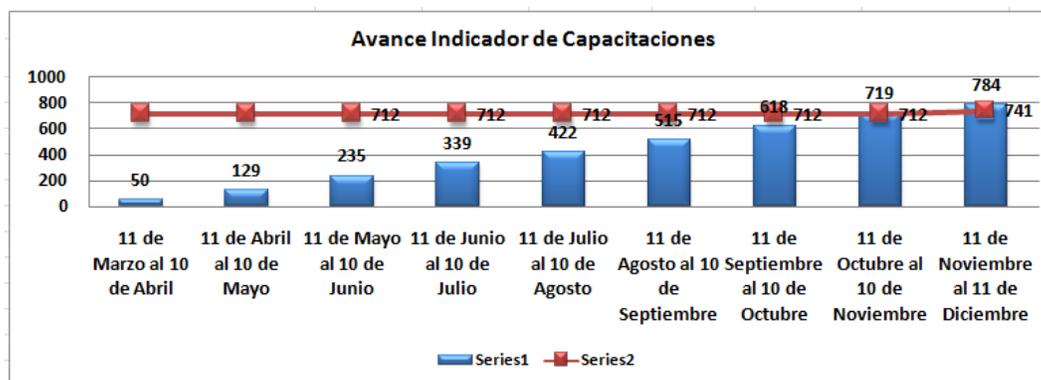
USUARIOS				
MES	EJECUTADO MES	ACUMULADO	META	% DE AVANCE
11 de Marzo al 10 de Abril	8092	8092	72720	11%
11 de Abril al 10 de Mayo	14369	22461	72720	31%
11 de Mayo al 10 de Junio	9658	32119	72720	44%
11 de Junio al 10 de Julio	10680	42799	72720	59%
11 de Julio al 10 de Agosto	10490	53289	72720	73,28%
11 de Agosto al 10 de Septiembre	8919	62208	72720	85,54%
11 de Septiembre al 10 de Octubre	9578	71786	72720	98,72%
11 de Octubre al 10 de Noviembre	9529	81315	72720	111,82%
11 de Noviembre al 11 de Diciembre	5352	86667	75750	114,41%



TALLERES				
PERIODO	EJECUTADO MES	ACUMULADO	META	% DE AVANCE
11 de Marzo al 10 de Abril	117	117	768	15%
11 de Abril al 10 de Mayo	129	246	768	32%
11 de Mayo al 10 de Junio	145	391	768	51%
11 de Junio al 10 de Julio	138	529	768	68,88%
11 de Julio al 10 de Agosto	153	682	768	88,80%
11 de Agosto al 10 de Septiembre	143	825	768	107,42%
11 de Septiembre al 10 de Octubre	140	965	768	125,65%
11 de Octubre al 10 de Noviembre	137	1102	768	143%
11 de Noviembre al 11 de Diciembre	93	1195	800	149%



CAPACITACIONES				
PERIODO	EJECUTADO MES	ACUMULADO	META	% DE AVANCE
11 de Marzo al 10 de Abril	50	50	712	7,02%
11 de Abril al 10 de Mayo	79	129	712	18,12%
11 de Mayo al 10 de Junio	106	235	712	33,01%
11 de Junio al 10 de Julio	104	339	712	47,61%
11 de Julio al 10 de Agosto	83	422	712	59,27%
11 de Agosto al 10 de Septiembre	93	515	712	72,33%
11 de Septiembre al 10 de Octubre	103	618	712	86,80%
11 de Octubre al 10 de Noviembre	101	719	712	100,98%
11 de Noviembre al 11 de Diciembre	65	784	741	105,80%



### Logros e Impactos de corto plazo.

Por medio del proyecto se han determinado los siguientes logros e impactos de corto tiempo, lo que permite confirmar la importancia en la realización de apalancar este tipo de proyectos en la región:

- Direccionamiento de la industria TI de la región en torno a los ejes estratégicos de la Política para el Fortalecimiento de la Industria de las Tecnologías de la Información, a través de los procesos formativos adelantados en cada Telecentro.
- Potencializar a los usuarios en el desarrollo de habilidades manuales para iniciar su etapa de emprendimiento.
- Fortalecimiento de alianza con instituciones como el SENA, Fundación de la Mujer, Recepción de Menores, Universidad Nacional de Colombia, entre otros.
- Acercamiento a actividades lúdicas – formativas a todos los usuarios de los Telecentros Comunitarios,
- Formación de personas de 11 comunas y 6 corregimientos de la ciudad de Manizales, con lo cual se promueve la participación de las comunidades vulnerables.

- Vinculación de 38 personas residentes en las diferentes comunas para la atención de los telecentros comunitarios, garantizándoles un trabajo digno y con las condiciones contractuales de ley.
- Acercamiento de los habitantes de la zona rural al uso de las Tecnologías de la Información,
- Alfabetización (lecto-escritura) de personas de la tercera edad beneficiada de los programas pro adulto mayor,
- Ocupación del tiempo libre de niños y jóvenes en actividades formativas y lúdicas,
- Inclusión de adultos mayores en formación para el uso de las TIC
- Atención de jóvenes y niños en edad escolar para la elaboración de investigaciones y tareas.
- Generación de alternativas actuales en la tendencia de la formación a través de contenidos virtuales.
- Generación de actividades conjuntas con el SENA para la certificación de personas formadas en el telecentro.

#### Registro Fotográfico Telecentros Comunitarios



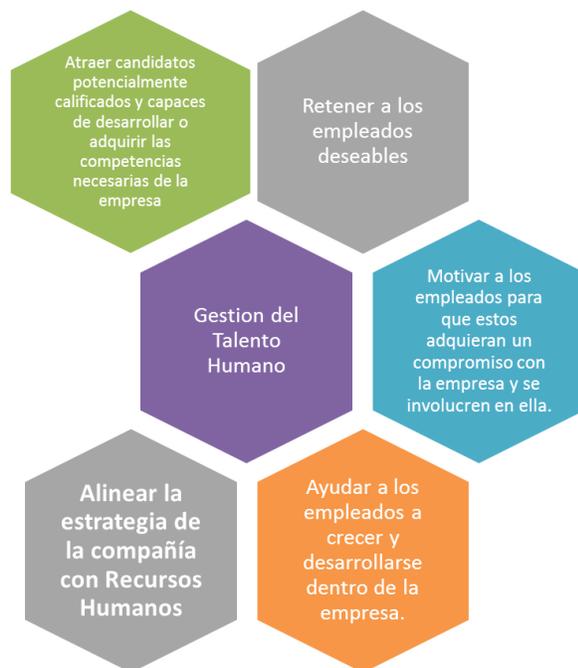


Finalmente para la vigencia del año 2020, se realiza una entrega del al área administrativa a la colaboradora Gloria Lorena Hurtado, y se realiza un plan de trabajo para el nuevo rol de líder de proyectos de la UEN Renting.

### Área de Talento Humano

El objetivo general del área de Talento Humano es proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la organización a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos (Selección, Nomina y contratación, Seguridad y Salud en el Trabajo, bienestar, formación y capacitación; así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.

## Objetivos Específicos

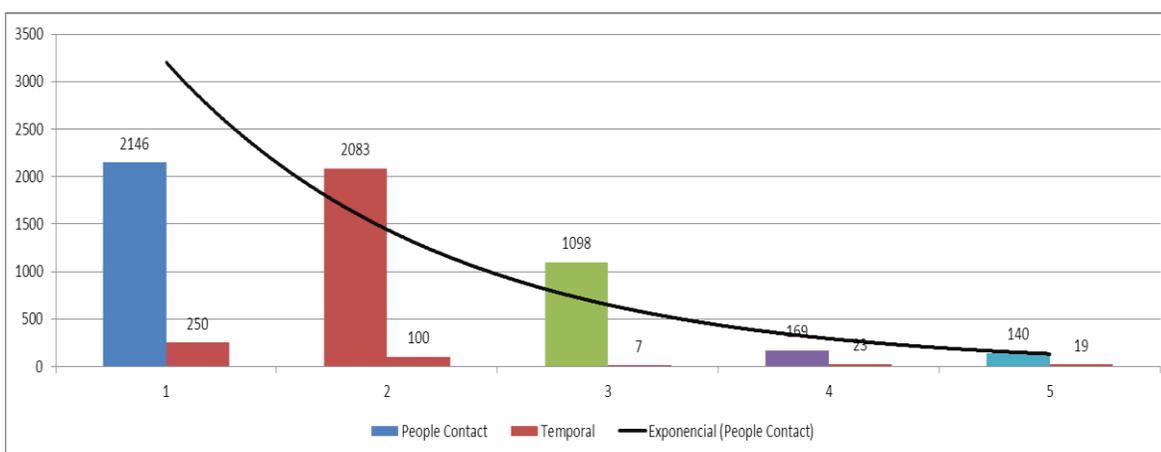


## NOMINA Y CONTRATACION

Este subproceso cubre desde el análisis y transformación de la información, hasta el pago total de la nómina de acuerdo a la normatividad vigente con el fin de lograr satisfacción de nuestros clientes internos, principalmente es garantizar el pago de la nómina de acuerdo a lo legalmente establecido, retribuyendo al empleado lo justo de acuerdo al tiempo laborado y en los tiempos estipulados.

A continuación se muestra tendencia del N° de personas vinculadas por peoplecontact entre el año 2015 y 2019, donde se puede evidenciar que cada año disminuye el número de personas.

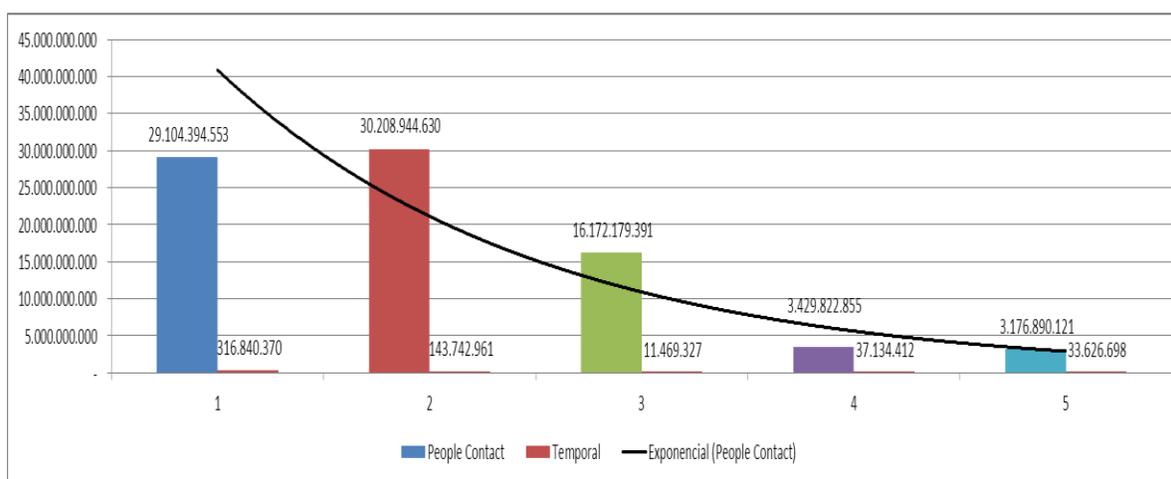
Mes	2015	2016	2017	2018	2019
	N° de personas contratadas				
Enero	1596	1913	1744	254	111
Febrero	1957	1904	1612	173	128
Marzo	2575	1957	1656	153	153
Abril	2943	2055	1611	154	152
Mayo	2605	2309	1558	143	141
Junio	2219	2287	1482	171	152
Julio	2066	2326	1371	169	140
Agosto	2040	2186	857	165	134
Septiembre	1994	2146	517	173	139
Octubre	1903	2083	311	179	141
Noviembre	1957	1947	247	167	143
Diciembre	1895	1878	214	123	150
<b>People Contact</b>	2146	2083	1098	169	140
<b>Temporal</b>	250	100	7	23	19



El costo de nómina se ha reducido proporcionalmente al número de personas, lo cual se puede evidenciar en la siguiente información:

Costo de nomina por mes y acumulado por año

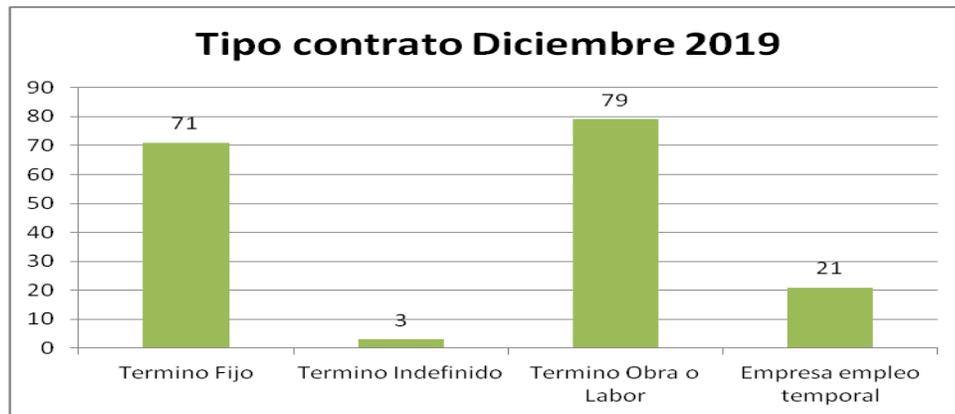
Mes	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	1.720.853.097	2.268.954.190	2.121.200.001	308.900.711	228.158.337
Febrero	2.016.847.993	2.337.497.803	2.011.215.705	317.766.611	239.976.118
Marzo	2.446.629.889	2.337.928.146	2.060.124.278	279.165.182	273.454.465
Abril	2.839.874.183	2.545.764.563	2.066.932.688	269.325.481	293.755.012
Mayo	2.811.582.555	2.649.716.335	1.968.411.852	259.231.623	277.760.884
Junio	2.714.746.287	2.710.830.955	1.909.775.566	284.777.614	279.572.503
Julio	2.494.101.111	2.666.695.088	1.599.199.696	297.883.090	273.782.072
Agosto	2.536.221.393	2.650.117.817	804.312.676	287.473.500	270.605.764
Septiembre	2.528.249.254	2.742.968.575	493.056.932	292.113.819	269.201.673
Octubre	2.374.823.317	2.559.131.162	394.967.327	288.915.655	262.888.089
Noviembre	2.420.597.877	2.530.756.430	390.066.208	301.669.985	270.284.230
Diciembre	2.199.867.597	2.208.583.566	352.916.462	242.599.584	237.450.974
People Contact	29.104.394.553	30.208.944.630	16.172.179.391	3.429.822.855	3.176.890.121
Temporal	316.840.370	143.742.961	11.469.327	37.134.412	33.626.698



Con respecto a la reducción de personal se ha realizado un trabajo importante en cuanto a la desvinculación y reubicación oportuna del personal, dando manejo a los contratos laborales y de esta manera reduciendo las indemnizaciones.

## MODALIDADES DE CONTRATACION

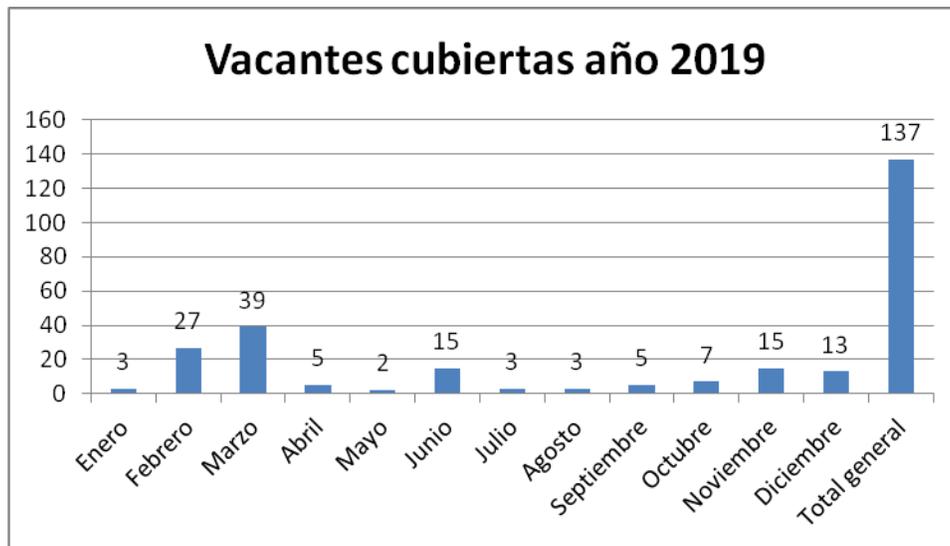
A continuación se relaciona la información de los tipos de vinculación con corte al 30 de diciembre de 2019:



## SELECCIÓN Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Para este proceso, trabajamos en optimizar los recursos dando un valor agregado a la compañía, realizando procesos de selección ajustados a lo requerido por la empresa y sus áreas, permitiendo tener personal con un perfil adaptado e idóneo a la cultura organizacional.

La tasa de colocación anual fue del 100% dado a que fueron cubiertas las vacantes requeridas, dando cumplimiento a las necesidades de la organización.



A continuación se relacionan las principales fuentes de reclutamiento para cubrir las vacantes solicitadas, es importante resaltar que no fue utilizados recursos económicos para esta gestión:



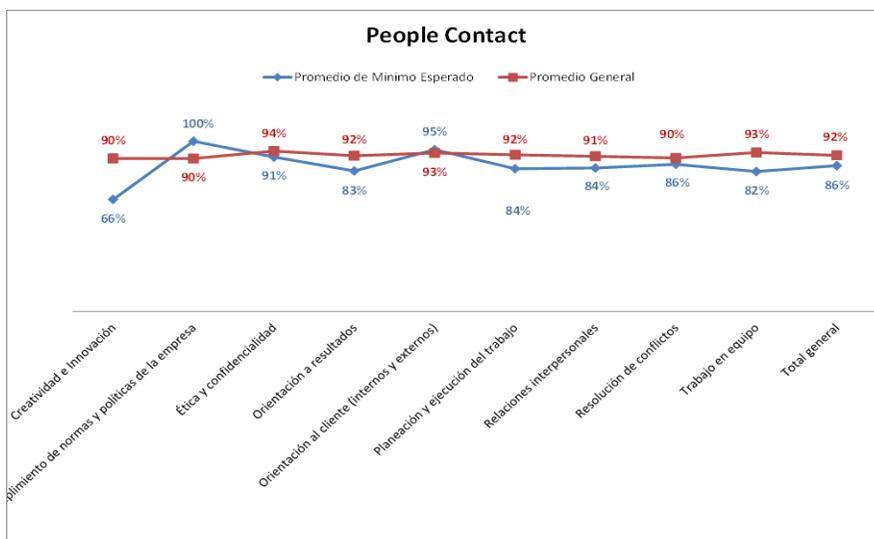
## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño es un instrumento que permite verificar el estado de las competencias blandas (tienen que ver con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos), propias del colaborador.

Se aplica una vez al año y permite identificar los niveles de desarrollo de cada colaborador, identificando sus fortalezas y puntos a trabajar para cada una de las competencias evaluadas.

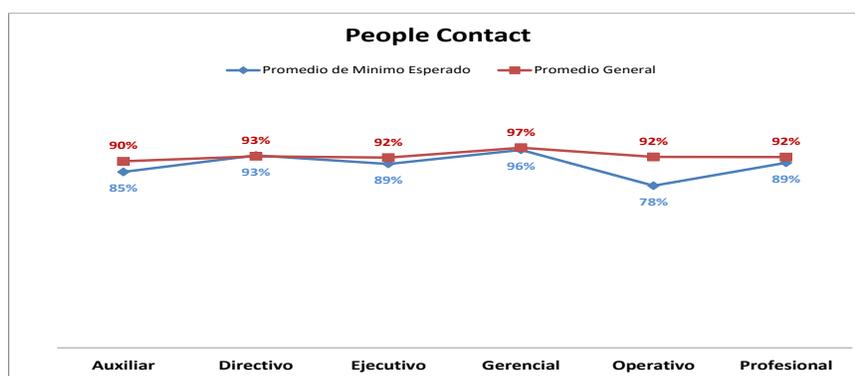
A continuación se presentan los resultados generales de evaluación de desempeño para People Contact en la vigencia 2019, conforme las competencias evaluadas, a partir de los resultados se evidencian fortalezas en:

Cumplimiento de normas y políticas de la empresa



Las demás competencias se les deberán realizar mantenimiento y seguir trabajándolas a fin de convertirlas en fortalezas.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de desempeño por nivel organizacional, permitiendo observar cuales se encuentran por encima o por debajo del mínimo esperado por la organización.



A continuación se relacionan los aspectos más relevantes que como PEOPLE CONTACT se deben intervenir producto de la evaluación de desempeño.

ITEM A EVALUAR
Conoce la misión, visión y políticas de calidad de People Contact S.A.S.
Conoce y aplica la Política de Seguridad de la Información y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Conoce y cumple el Reglamento Interno de Trabajo
Llega puntual a su jornada laboral, reuniones y capacitaciones que le son asignadas

## SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El equipo de seguridad y salud en el trabajo sigue trabajando en la perfecta implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo realizando reuniones frecuentes durante todo el año con la ARL POSITIVA donde se cumple con el plan anual establecido y se realizan capacitaciones al equipo

de SST y acompañamiento y seguimiento en todos los planes de acción de la empresa frente al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

### INDICADORES DE AUSENTISMO LABORAL (INCAPACIDADES)

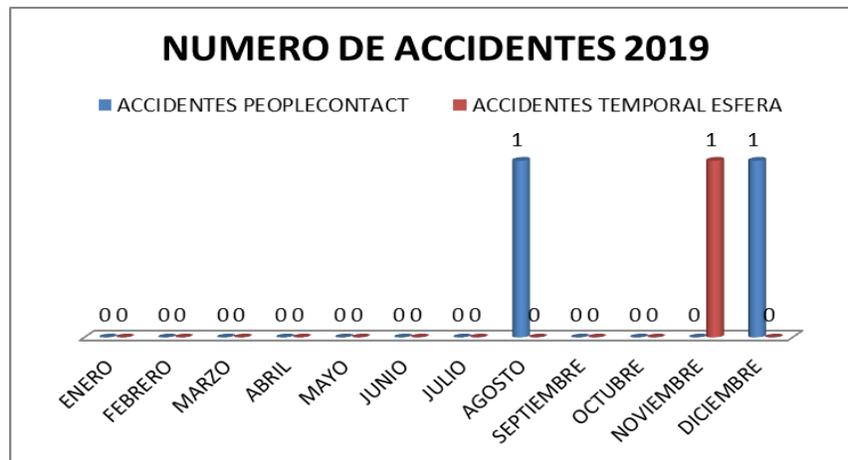
Se realiza análisis del ausentismo laboral de las personas de People Contact, con esto se busca saber de qué tipo de enfermedad padecen nuestros trabajadores para realizar intervenciones y así demostrar nuestro compromiso con la prevención de la enfermedad.

MANIZALES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total de horas hombre	13440	16512	22080	21888	21504	21888	21120	21696	21696	21120	23616	17472
Total de trabajadores	70	86	115	114	112	114	110	113	113	110	123	91
Numero de Incapacidades	10	11	14	11	15	14	9	11	15	13	11	20
S de días perdidos por incapacidad	61	42	130	51	69	29	12	36	30	72	176	86

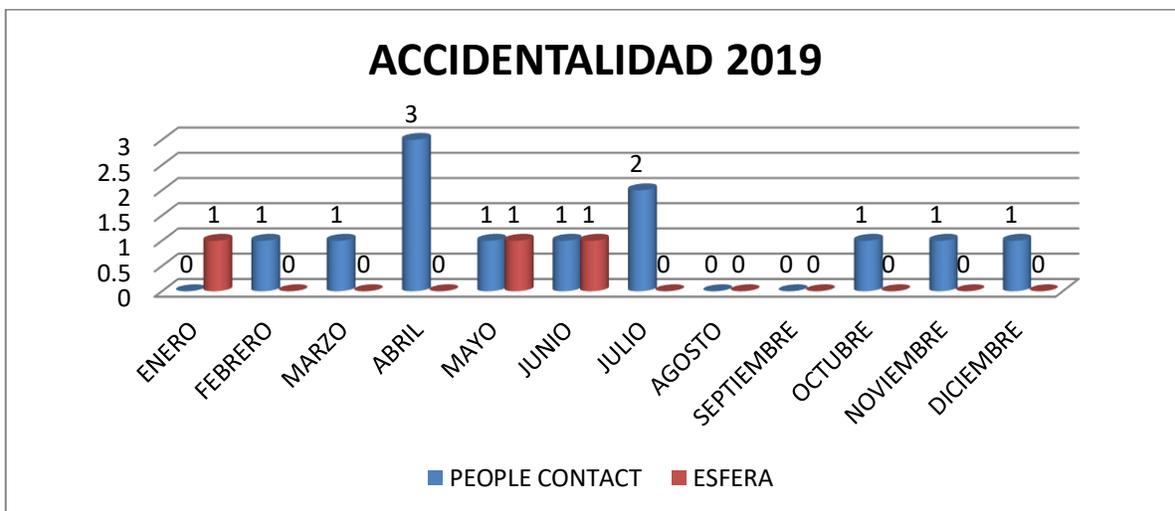
### ACCIDENTALIDAD

A continuacion se relaciona el numero de accidentes presentados en la vigencia 2019 discriminados por ciudad:

#### Nº de accidentes – Bogota



### Nº de accidentes – Manizales



En el mes de diciembre de 2019, se realizo en compañía de la ARL Positiva la autoevaluacion de estandares minimos de SG-SST, dando cumplimiento a la resolucion 0312 de 2019, lo cual arrojó una puntuacion de 88.75%, lo que significa que hay un sistema bien elaborado, con algunos procesos por mejorar y ejecutar.

### Bienestar Social

El enfoque del proceso de bienestar de este año se basó en su ambiente laboral y su cultura organizacional, PEOPLE es el segundo hogar de sus colaboradores, sabemos que una persona es más productiva cuando se siente a gusto en su lugar de trabajo.

PEOPLE garantiza el bienestar de sus colaboradores suministrando un ambiente sano y adecuado para laborar.

El proceso de Bienestar en el 2019, se ejecuto con el personal de las áreas de people contact generando reconocimiento mes a mes a colaboradores que se destacaron en su labor, celebrando cumpleaños y fechas especiales. Se generaron encuentros donde se pudo compartir de actividades y refrigerios que permitieron la unión de los trabajadores de la empresa.

PROGRAMA	EJECUCION POR MES											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUMPLEAÑOS DE LOS COLABORADORES												
DIA DEL CONTADOR												
PREMIOS LO NUESTRO												
ASESORIAS												
CUMPLEAÑOS CORPORATIVO												
DIA DE LA MUJER												
DIA DEL HOMBRE												
DIA DE LA FAMILIA												
DIA DE LA MADRE												
DIA DEL PADRE												
DIA DEL ASESOR												
SEMANA DE LA SALUD												
DIA INSTITUCIONAL												
DIA DE AMOR Y AMISTAD												
DIA DE LOS NIÑOS												
DIA DE LA SECRETARIA												
CELEBRACIÓN DE HALLOWEEN COLABORADORES												
ACTIVIDAD DE FIN DE AÑO												
NOVENA DE AGUINALDOS												



## FORMACIÓN

En el presente año para el proceso de formación se trabajó en el desarrollo para el crecimiento integral de los colaboradores a través del mejoramiento de las competencias organizacionales y técnicas (personales y profesionales) de los trabajadores.

Asegurando el logro de los objetivos estratégicos por medio del afianzamiento de los conocimientos y habilidades, para garantizar así un personal competitivo que pueda generar un impacto a los clientes internos y externos de la compañía.

PLAN DE FORMACIÓN 2019													
TEMAS A TRABAJAR 2019	ACTIVIDADES	EJECUCION POR MES											
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Normas y Políticas de la empresa	INDUCCION CORPORATIVA												
	RE INDUCCION GENERAL ORGANIZACION												
	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO												
	POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION												
	POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO												
Gestión del Tiempo	MANEJO ADECUADO DEL TIEMPO Y PLANIFICACION DEL TRABAJO												
Liderazgo	MANEJO DE EMOCIONES Y LIDERAZGO												
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES												
Equipos de alto rendimiento	MOTIVACION AL LOGRO												
	TRABAJO EN EQUIPO												
Excel	EXCEL												
Convivencia al 100%	Comunicación del procedimiento de resolución de conflictos.												
Comunicación	HABILIDADES COMUNICATIVAS Y CONVIVENCIA												
Servicio al Cliente	ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO												
Presupuesto	PRESUPUESTO												
Antares	CAPACITACION SOFTWARE ANTARES												
Nomina y Seguridad social	CONCEPTOS BASICOS DE NOMINA Y SEGURIDAD SOCIAL												
Supervision de contratos	MANUAL DE SUPERVISION DE CONTRATOS												
Seguridad y Salud en el Trabajo	CURSO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO												
Ahorro de Energía	CAPACITACION EN AHORRO DE ENERGIA												
Uso racional y eficiente del agua	CAPACITACION USO RACIONAL Y EFICIENTE DEL AGUA												
Sustancias Psicoactivas, alcohol y drogas	Campaña de prevención del consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y drogas y difusión de las normas de la organización y la legislación frente al consumo de las mismas y la presentación al trabajo bajo su influencia.												
Cuidado auditivo	Campaña de cuidado auditivo												
Cuidado de la Voz	Campaña de cuidado de la voz												
Estrés	Taller manejo del estrés												
Acoso Laboral	Legislación aplicable, funciones y responsabilidades. Reunión 1 Ley 1010 de 2006 RIT Clausula de confidencialidad y cronograma de trabajo anual												
Primeros Auxilios I	Entrenamiento en primeros auxilios (generalidades de los primeros auxilios, acceso inicial y seguridad de la escena)												
Primeros Auxilios II	Entrenamiento en primeros auxilios (atención de enfermedades de aparición súbita)												
Control de Incendios I	Entrenamiento en control de incendios (Teoría del fuego)												
Control de Incendios II	Entrenamiento en control de incendios (práctica de control de incendios)												
Organización para Emergencias	Entrenamiento en organización para emergencias (Sistema Comando de Incidentes)												
Igualdad de Género	Campaña de igualdad de género												
Trabajo Digno	Campaña de trabajo digno												



## PROYECCIONES y/o recomendaciones 2020

---

- ✓ Crear un modelo estratégico para el levantamiento de las unidades estratégicas de negocio.
- ✓ Bajar la participación de los ingresos de la compañía de la UEN RENTING.
- ✓ Clarificar los costos por unidad estratégica de negocio.
- ✓ Optimizar el uso de los recursos de la organización.
- ✓ Ligar los resultados de los proyectos a los objetivos del negocio.
- ✓ Realizar un análisis de mercado, con análisis de información, organizando resultados con gráficos e identificando rasgos importantes.
- ✓ Evaluar costo - beneficio de la solución de instalación de paneles solares en la nueva sede Antigua Terminal.
- ✓ Implementación del software de inventario desarrollado por el área de tecnología para gestión de los activos, ya que dicha gestión se realiza actualmente en un archivo de Excel.
- ✓ Revisar los servicios que se tienen actualmente para optimizar el recurso y disminuir los costos relacionados con este rubro, adicionalmente se busca unificar servicios de la sede Antigua Terminal con los servicios que actualmente tiene contratados la coopropiedad.
- ✓ Política de reducción de costos y gastos.
- ✓ Realizar cronogramas de mantenimiento preventivo por sede en concordancia con los compromisos contractuales adquiridos con cada cliente, incluyendo todas las plataformas técnicas y tecnológicas, para evitar sobre costos por mantenimientos correctivos que se presenten en los equipos por no cumplir con los preventivos requeridos por los fabricantes.