

# INFORME DE GESTIÓN 2020



## Contenido

CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN.....	3
Asamblea General de Accionistas.....	4
Junta Directiva.....	4
Comité de Vigilancia.....	4
Revisoría Fiscal.....	4
MARCO REGULATORIO.....	5
EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO.....	6
Financiera.....	6
Propiedad intelectual y Derechos de Autor.....	13
Gestión del talento humano.....	14
Gestión comercial.....	16
LOGROS CORPORATIVOS.....	19
Rombo estratégico.....	19
Mega Meta 2020.....	19
Mapa Estratégico:.....	20
Direccionamiento Estratégico Organizacional 2021-2023.....	21
RED DE VALOR (Mapa de procesos).....	22
Proceso Estratégico:.....	22
Proceso de Tecnología y Operaciones:.....	23
Proceso Administrativo y Financiero.....	27
Proceso Jurídico.....	28
Proceso Mejoramiento Continuo:.....	30
Oficina de Control Interno.....	33
Oficina de Proyectos.....	34
PLAN DE CHOQUE III CUATRIMESTRE 2020.....	35
Antecedentes.....	35
Dolencias:.....	35
Avances en el plan de choque:.....	38
People Contact en tiempos de covid -19.....	39
Proyecciones y recomendaciones 2021.....	42



## CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN

People Contact desde el año 2020 ha venido en un proceso de transformación continua, el génesis de esta transformación radica en preparar a la empresa para afrontar la cuarta revolución industrial, esa misma revolución que habla de las tecnologías 4.0 como el *big data*, el internet de las cosas, la inteligencia artificial entre otras; se ha definido una nueva estructura organizacional que soportara las tres unidades estratégicas de negocio: Renting, BPO y Soluciones de tecnología y comunicaciones.

De igual manera desde el punto de vista financiero en el año 2020 se dejó claro el camino a seguir de cara a la recuperación económica de la empresa. Un plan de optimización de costos, una identificación de línea base y un seguimiento indicadores por medio de procesos redefinidos, aportan eficiencia y eficacia que en últimas se ve reflejado en la satisfacción de nuestros actores desde todos los frentes.

People Contact ha demostrado a través de su historia, que es una empresa que aporta significativamente al municipio de Manizales y en general en diferentes regiones del país en donde ha tenido operaciones, es una empresa de gran potencial que desde el punto de vista tecnológico se puede potenciar mucho más, considera lo que ya se mencionó en el sentido que estamos afrontando una nueva era de industrialización desde lo tecnológico. En este sentido People Contact se afronta al reto de planear e implementar proyectos ambiciosos de ciudad como es el caso de las ciudades inteligentes, en este ejercicio People Contact tiene uno de los doce proyectos tipo en Colombia en este tema.

Por último cabe resaltar entonces que el presente informe de gestión 2020 evidencia la esfuerzo de todos los colaboradores de la empresa y muestra el compromiso de los mismos hacia la organización y su órganos sociales particularmente a los miembros de la asamblea general, al municipio de Manizales y a los entes de control que está a cargo del seguimiento de la empresa en pro de su mejora continua.

Cordialmente.

Diego Hernando Ceballos López

Gerente.

### Asamblea General de Accionistas

Accionista
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales – Infimanizales
Emas S.A. E.S.P.
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Terminal de Transportes de Manizales S.A.
Infotíc

### Junta Directiva

Renglón	Principales	Suplentes
1	Gerente Infimanizales	Secretario General de la Alcaldía de Manizales
2	Gerente de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Director Financiero de Infimanizales
3	Privado	Secretario de Planeación del municipio de Manizales
4	Gerente de Emas S.A. E.S.P.	Gerente Administrativo y Financiero de Emas S.A. E.S.P.
5	Secretario de TIC y competitividad del municipio de Manizales	Secretario de Educación del municipio de Manizales

### Comité de Vigilancia

Comité de Vigilancia	
Principales	Suplentes
INFIMANIZALES	VHZ INGENIERÍA
DIAN	GHN CENTER
BANCOLOMBIA	OSCAR RICARDO MELENDEZ
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO	UNIÓN TEMPORAL SEGURIDAD 2016
INVERSIONES GIRALDO AGUDELO	INGEAL

Reconformación del Comité de Vigilancia aprobado en sesión No.5 del 18 de septiembre de 2020.

### Revisoría Fiscal

Revisoría Fiscal	
Nexia Montes y Asociados S.A.S.	
Principal	Suplente
Eduardo Alberto Arias Zuluaga	Óscar Yesid Pérez Giraldo

## MARCO REGULATORIO

People Contact es una sociedad de economía mixta indirecta, de la 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 encuentran en 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 S.A.S. 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”.*

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.

En cuanto a la regulación o reglamentación de la protección de datos, se le aplica la Ley 1581 de 2012, buscando así la protección de la información y datos personales.

Mediante la implementación de la Política de Tratamiento de Datos Personales en los términos de la normatividad vigente busca que el personal que maneja administra, usa, consulta y actualiza información de las personas en su calidad de colaboradores, representantes de proveedores y clientes, realmente esté dando un manejo adecuado de la información.

Además, en 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 el cumplimiento de la normatividad relacionada con derechos de autor y software legal.

### EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

Para hablar de la evolución del negocio, se analizaron las perspectivas, entre ellas:

- Financiera
- Gestión del talento Humano
- Gestión comercial por unidad estratégica de negocio

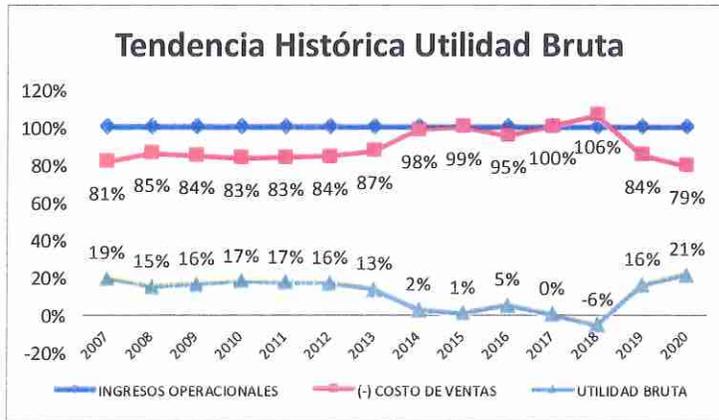
#### Financiera

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento histórico de la información financiera de la compañía desde el 2007 hasta 2020 y se adiciona para el año 2019 estado integral de resultados consolidado reportado a la Contaduría Nacional.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 7.678.626	\$ 14.663.209	\$ 25.095.389	\$ 36.922.586	\$ 34.134.641	\$ 50.297.209	\$ 51.564.570	\$ 40.131.890	\$ 54.232.309	\$ 51.308.475	\$ 27.652.101	\$ 10.485.811	\$ 11.579.034	\$ 10.441.829
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 6.207.344	\$ 12.508.360	\$ 21.090.392	\$ 30.502.139	\$ 28.377.267	\$ 41.998.510	\$ 44.661.425	\$ 39.228.316	\$ 53.876.495	\$ 48.767.243	\$ 27.601.764	\$ 11.086.594	\$ 9.777.755	\$ 8.242.253
UTILIDAD BRUTA	\$ 1.471.282	\$ 2.154.849	\$ 4.004.997	\$ 6.420.447	\$ 5.757.374	\$ 8.298.699	\$ 6.903.145	\$ 903.574	\$ 355.814	\$ 2.541.232	\$ 50.337	\$ -600.783	\$ 1.801.279	\$ 2.199.576
(-) GASTOS OPERACIONALES	\$ 1.227.209	\$ 1.961.290	\$ 2.300.628	\$ 3.120.238	\$ 3.653.658	\$ 4.100.044	\$ 4.309.428	\$ 4.073.322	\$ 8.288.527	\$ 4.206.455	\$ 3.815.946	\$ 3.816.698	\$ 6.059.532	\$ 4.114.558
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 244.073	\$ 193.559	\$ 1.704.369	\$ 3.300.209	\$ 2.103.716	\$ 4.198.655	\$ 2.593.717	\$ -3.169.748	\$ -7.932.713	\$ -1.665.223	\$ -3.765.609	\$ -4.417.481	\$ -4.258.253	\$ -1.914.982



En la gráfica se evidencia que en los primeros nueve (9) años de la compañía los ingresos tuvieron una tendencia creciente, superando los cincuenta mil millones de pesos. Desde el año 2016 los ingresos tienen una drástica caída; entre 2018 y 2019 se presentó un crecimiento en ventas del 10%, para 2020 se esperaba continuar con el crecimiento en los ingresos, sin embargo, el año cerró en niveles muy similares a los de 2018 con ventas de \$10.442 millones de pesos.



Durante 2020 se concentró la gestión operativa en el control del costo de ventas buscando continuar la tendencia observada para 2019, año en el cual los valores de costo de ventas volvieron a niveles que desde 2012 no se obtenían. Se obtuvo un resultado muy satisfactorio al ubicarse el costo de ventas de 2020 en un 79%, esto debido principalmente al cierre de sedes improductivas y a una mayor eficiencia operacional. Como política comercial las ventas deben generar valor, es decir deben contribuir a la caja y rentabilidad del negocio.

Para el 2019 el costo de ventas empieza a recuperar la tendencia de los primeros años, haciendo que mejore la posición del margen bruto, esto básicamente por el cierre de sedes improductivas y mayor eficiencia operacional. La administración actual considera que es viable continuar con la tendencia del año 2019 a nivel de costo de ventas y de margen bruto, entendiendo que las ventas que se sostengan y las que lleguen nuevas deben ser ventas de valor, es decir que contribuyan a la caja y rentabilidad del negocio.



En la vigencia 2020 el gasto operacional tiene una importante caída respecto a 2019 pues en este último se incurrió en grandes gastos para adecuaciones locativas. En la gestión de 2020 se tuvo un control muy estricto al gasto lo que permitió que se volviera a ubicar en niveles cercanos a los de 2018; todo esto a pesar de que en 2020 se presentaron erogaciones considerables para normalizar situaciones de años anteriores que no se había legalizado. Para el año 2021 se espera que los gastos continúen acercándose a su tendencia histórica, aportando a un mejor resultado operacional para la empresa.

Algunas consideraciones importantes de la situación financiera de la empresa a inicios de 2020:

- Flujo de caja disponible que se reduce desde enero 31 de 2018 de \$12.344 millones a \$2.031 millones a diciembre 31 de 2019.
- Se recibe deuda de la segunda cuota del bien inmueble del Antiguo Terminal de Transporte de Manizales equivalente al 40% del valor negociado. En el mes de julio de 2.020 se legaliza la dación en pago aprobada en 2019 para cancelar el saldo pendiente de \$2.559.912.442 (capital \$2.455.162.916, intereses \$104.749.526) mediante escritura pública número 722 de la Notaría Tercera del Círculo de Manizales.
- Desde el año 2014 la empresa viene generando un déficit operacional promedio año superior a \$4.000 millones, acentuándose el margen operacional histórico más reducido para los años 2018 y 2019 de -42% y -38%, respectivamente.
- Se recibe un proceso contable deficiente. Se implementan planes de acción en el área para mejorar esta situación, y se busca apoyo en la revisoría fiscal para la realización de auditorías específicas.

## PRESUPUESTO 2020

Concepto	2.017	2.018	2.019	2.020
Ingresos Operacionales	27.658.762.800	10.485.811.122	11.579.034.749	12.746.679.875
Costos de Ventas	27.832.862.311 101%	11.086.593.728 106%	9.777.755.234 84%	10.197.343.896 80%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>-174.099.511</b>	<b>-600.782.606</b>	<b>1.801.279.515</b>	<b>2.549.335.979</b>
Administración y Operación	4.562.566.807 16%	3.331.529.010 32%	4.663.725.562 40%	3.811.994.394 30%
Gastos de Ventas	0	0	0	150.407.287
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-4.736.666.318</b>	<b>-3.932.311.616</b>	<b>-2.862.446.047</b>	<b>-1.413.065.702</b>
Otros Ingresos	840.643.575	1.622.048.982	1.115.563.825	520.605.309
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	356.356.363	485.168.021	1.395.806.319	1.024.685.772
Otros gastos	198.366.884	21.895.562	150.953.705	18.528.472
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>-4.450.745.991</b>	<b>-2.817.326.217</b>	<b>-3.293.642.245</b>	<b>-1.935.674.638</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>	<b>-4.450.745.991</b>	<b>-2.817.326.217</b>	<b>-3.293.642.245</b>	<b>-1.935.674.638</b>
<b>Ebitda</b>	<b>-4.380.309.955</b>	<b>-3.447.143.595</b>	<b>-2.350.639.795</b>	<b>-448.638.795</b>
<b>Mg Ebitda</b>	<b>-16%</b>	<b>-33%</b>	<b>-20%</b>	<b>-4%</b>

Concepto	2.017	2.018	2.019	2.020	Variaciones vs		
					2.017	2.018	2.019
Ingresos Operacionales	27.658.762.800	10.485.811.122	11.579.034.749	12.746.679.875	-54%	22%	10%
Costos de Ventas	27.832.862.311	11.086.593.728	9.777.755.234	10.197.343.896	-63%	-8%	4%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>-174.099.511</b>	<b>-600.782.606</b>	<b>1.801.279.515</b>	<b>2.549.335.979</b>	<b>1564%</b>	<b>524%</b>	<b>42%</b>
Administración y Operación	4.562.566.807	3.331.529.010	4.663.725.562	3.811.994.394	-16%	14%	-18%
Gastos de Ventas	0	0	0	150.407.287	0%	0%	0%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-4.736.666.318</b>	<b>-3.932.311.616</b>	<b>-2.862.446.047</b>	<b>-1.413.065.702</b>	<b>70%</b>	<b>64%</b>	<b>51%</b>
Otros Ingresos	840.643.575	1.622.048.982	1.115.563.825	520.605.309	-38%	-68%	-53%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	356.356.363	485.168.021	1.395.806.319	1.024.685.772	188%	111%	-27%
Otros gastos	198.366.884	21.895.562	150.953.705	18.528.472	-91%	-15%	-88%
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>-4.450.745.991</b>	<b>-2.817.326.217</b>	<b>-3.293.642.245</b>	<b>-1.935.674.638</b>	<b>57%</b>	<b>31%</b>	<b>41%</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>	<b>-4.450.745.991</b>	<b>-2.817.326.217</b>	<b>-3.293.642.245</b>	<b>-1.935.674.638</b>	<b>57%</b>	<b>31%</b>	<b>41%</b>
<b>Ebitda</b>	<b>-4.380.309.955</b>	<b>-3.447.143.595</b>	<b>-2.350.639.795</b>	<b>-448.638.795</b>	<b>90%</b>	<b>87%</b>	<b>81%</b>
<b>Mg Ebitda</b>	<b>-16%</b>	<b>-33%</b>	<b>-20%</b>	<b>-4%</b>	<b>78%</b>	<b>89%</b>	<b>83%</b>

#### Presupuesto ejecutado enero-diciembre de 2020

Concepto	Acumulado	
	2.020	Ppto
Ingresos Operacionales	10.441.828.855	12.746.679.875
Costos de Ventas	8.241.920.632 79%	10.197.343.896 80%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>2.199.908.223 21%</b>	<b>2.549.335.979 20%</b>
Administración y Operación	3.495.940.223 33%	3.811.994.394 30%
Gastos de Ventas	79.084.142	150.407.287
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-1.375.116.143 -13%</b>	<b>-1.413.065.702 -11%</b>
Otros Ingresos	1.126.548.129	520.605.309
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	539.879.966	1.024.685.772
Otros gastos	20.111.824	18.528.472
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>-808.559.804 -8%</b>	<b>-1.935.674.637 -15%</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>	<b>-808.559.804 -8%</b>	<b>-1.935.674.637 -15%</b>
<b>Ebitda</b>	<b>-442.927.606</b>	<b>-448.638.795</b>
<b>Mg Ebitda</b>	<b>-4%</b>	<b>-4%</b>

## Estado de situación financiera diciembre 2020:

PEOPLE CONTACT S.A.S					
Estado de Situación Financiera Individual					
A 31 de diciembre de 2020					
(Cifras en pesos colombianos)					
<b>ACTIVO</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>PASIVO</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVOS CORRIENTE</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	2.545.758.437	2.031.005.086	Operaciones de financiamiento	0	0
Cuentas por cobrar	2.228.510.842	2.622.269.328	Cuentas por pagar	1.727.439.869	3.525.727.230
Prestamos por cobrar	0	14.812.603	Beneficios a los empleados	217.022.709	205.324.376
Otros activos	596.836.635	46.499.890	<b>Total pasivo corriente</b>	<b>1.944.462.578</b>	<b>3.731.051.606</b>
<b>Total activos corrientes</b>	<b>5.371.105.914</b>	<b>4.714.586.907</b>			
<b>ACTIVOS NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		
Cuentas por cobrar	684.093.074	5.524.147.861	Operaciones de financiamiento	0	31.368.087.287
Deterioro de cuentas por cobrar	-596.784.536	-1.847.140.716	Cuentas por pagar	41.578.193.541	10.314.856.779
Propiedad planta y Equipo	10.235.762.699	13.284.588.071	Provisiones	169.839.256	169.839.256
Otros activos	3.402.123.074	0	<b>Total pasivo No corriente</b>	<b>41.748.032.797</b>	<b>41.852.783.322</b>
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>13.725.194.312</b>	<b>16.961.595.216</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>43.692.495.375</b>	<b>45.583.844.928</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>19.096.300.225</b>	<b>21.676.182.123</b>	<b>PATRIMONIO</b>		
			Patrimonio de la empresas	19.332.273.758	19.332.273.758
			Resultado de ejercicios anteriores	-43.440.296.449	-40.266.801.891
			resultado del ejercicio	-808.690.032	-3.293.642.246
			reservas de ley	320.517.574	320.517.574
			Otras partidas del patrimonio		
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-24.596.195.149</b>	<b>-23.907.652.805</b>
			<b>TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO</b>	<b>19.096.300.225</b>	<b>21.676.182.123</b>

### Indicadores Financieros:

Se evidencia un comportamiento favorable en los indicadores financieros comparativamente con 2019 y con el presupuesto. Se refleja el control de costos y gastos en un mejor desempeño en el margen bruto, indicador que históricamente mostraba un desempeño desfavorable, con valores negativos en años anteriores.

	2019	2020 Presupuesto	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	2020
Margen Bruto	16%	20%	-9%	21%	10%	16%	10%	21%	34%	11%	29%	18%	17%	46%	21%
Margen Ebitda	-20%	-4%	-48%	-8%	-12%	-5%	-9%	0%	12%	-20%	-1%	-14%	-7%	24%	-4%
Caja (millones)	2.031	2.000	1.761	2.568	2.168	2.606	2.679	2.865	2.463	2.193	2.860	2.623	2.326	2.546	2.546

Dentro de la información financiera hay un capítulo especial para el proceso que inició en 2016 con la solicitud de ingreso a la Ley 550 de 1999 y que se consolidó en 2018 con la firma del acuerdo de reestructuración. Durante la vigencia de 2020 no había obligaciones de pago asociadas al acuerdo de reestructuración. Como se explica en las notas a los estados financieros, durante el año 2020 se hicieron varios ajustes a la contabilidad para garantizar una información clara y confiable en lo que tiene que ver con el acuerdo de reestructuración. El reto continúa siendo la generación de utilidad positiva que permita retomar los pagos en un futuro cercano.

En el mes de julio se realizó auditoría al cumplimiento del acuerdo de acreedores por parte de la revisoría fiscal. Se realizaron las siguientes observaciones:

No.	Fuente	Observación	Recomendación	Plan de acción
1	Texto del acuerdo	Saldo total de \$44.423.079.835	Revisar diferencia con contabilidad por \$6.269.552.136	Solicitud ajuste texto del acuerdo
	Texto del acuerdo	Pago de 24 cuotas trimestrales por \$1.580.308.178 c/u, valor total por \$37.927.396.272	Revisar error del documento de acuerdo de acreedores.	Solicitud ajuste texto del acuerdo por diferencia entre el valor enunciado y la sumatoria de las cuotas.
	Documento de conciliación	Saldo total de \$38.153.527.699 diferencia por \$6.269.552.136.	Revisar diferencia con contabilidad por \$226.131.427	Solicitud ajuste texto del acuerdo
2	Texto del acuerdo	Proyecciones financieras de 2.017	Actualizar proyecciones financieras.	Proyecciones Adylog Presupuesto 2021
3	Texto del acuerdo	Diferencia en el valor contable y el detalle de quirografarios de los acreedores Inmuebles Andinos y Seguros Bolívar.	Realizar reclasificación contable a nivel de tercero.	Solicitud de documentación soporte cambio acreedores.
				Reclasificación contable.
4	Texto del acuerdo	Incumplimiento de las reuniones bimestrales ordinarias entre 2018 y 2019.	Cumplir lo reglamentado en el acuerdo.	Normalización de la realización de reuniones desde 2.020. Desde el segundo año deben realizarse cada 4 meses.
		Las actas verificadas no contienen numeración, ni se evidencia rúbrica de registro de las hojas en la Cámara de Comercio.	Cumplir lo reglamentado en el acuerdo.	Realizar trámite de registro del libro de actas.
		No se evidencia la existencia de un Reglamento para su funcionamiento.	Cumplir lo reglamentado en el acuerdo.	Realizar trámite para elaboración del reglamento.
5	Sistema financiero	No se tiene de forma separada en el sistema financiero los pasivos correspondientes al acuerdo de reorganización.	Organizar registros contables de acuerdo con el documento para facilitar su identificación.	Organizar registros contables.

### Acciones con socios y administradores

Con la empresa **AGUAS DE MANIZALES** durante la vigencia 2020 se tuvo el contrato interadministrativo 2020053 para la prestación de servicios de contact center y pbx deslocalizado y durante el 2020 realizo pagos a people por valor de \$ 558.632.831.

Con **Infi Manizales** en 2020 se celebró el contrato interadministrativo número 2020-01-019 para la prestación de servicios de telefonía, Internet, soporte técnico, mantenimiento a la infraestructura de PBX deslocalizados y solución de Networking con el fin de cubrir algunas necesidades de conectividad y seguridad perimetral, incluyendo el servicio de telefonía ley seguridad perimetral para el centro integrado de atención al ciudadano CIAC, incluyendo el servicio de telefonía local de los pisos 5 y 6 el realizo pagos por valor de \$ 144.286.559



### **Dación en pago Infi Manizales**

Durante el 2018 se dio la negociación para la adquisición del bien inmueble donde se encontraba ubicado el antiguo terminal quedando un compromiso de pago por valor de \$ 2.455.162.916,00 en el cual People contact incumplió en el mismo año 2018 durante este tiempo y 2019 se había incurrido unos intereses moratorios por valor de \$ 104.749.526, por esta razón se acuerda en el año 2020 realizar la dación en pago con el propósito de cancelar la deuda y los respectivos intereses regresando el 31.12% del bien a Infimanizales lo cual disminuyo el valor de la propiedad planta y equipo, disminuyo las cuentas por pagar con Infi por este concepto y genero una ganancia ocasional por valor de \$ 274.601.484.

*De acuerdo con lo indicado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, People Contact hace constar, que durante la vigencia no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por clientes o proveedores.*

### **Hechos ocurridos después del período contable**

Desde el 31 de diciembre de 2020 hasta el 26 de Febrero de 2021 fecha en la cual se aprobaron los estados financieros para su publicación, no se han producido acontecimientos en People Contact que ameriten la actualización o cambio en la información contable reportada al cierre del periodo contable al 31 de diciembre del año 2020

## Propiedad intelectual y Derechos de Autor

PeopleContact S.A.S. avanza en el proceso de revisión, control y seguimiento al software instalado y utilizado en los equipos de la compañía periódicamente. Por lo anterior en lo corrido del año 2020 se han gestionado procesos de auditoria de licencias con el apoyo de nuestros proveedores VMware, Inc. y Microsoft, quienes a través de cartas de certificación han manifestado conformidad en el licenciamiento, despliegue y uso de las licencias

vmware

VMware, Inc.  
3401 Hillview Avenue | (877) 426-9273 ext. | vmware.com  
Palo Alto, CA 94304



Febrero 19, 2020

**People Contact S.A.S.**  
Sr. Andres Osorio  
Administrador de Plataformas Tecnológicas  
Calle 10 Av. Bernardo Arango No 16 - 04 B. Las Americas  
Manizales, Colombia

**RE: VMware – Cierre de Auto-Auditoria de Licencias**

Estimado(a) Sr. Osorio,

Gracias por colaborar con VMware, Inc. ("VMware") en la validación del uso software por parte de People Contact S.A.S. Apreciamos su cooperación durante el proceso de revisión.

Nos complace confirmar que People Contact S.A.S. ha desplegado el Software de acuerdo con los términos y condiciones del acuerdo de licencia aplicable. Esta carta confirma que VMware ha cerrado la revisión de auto-auditoria de licencias iniciada en Enero 7, 2020

En un esfuerzo por mantener un canal de comunicación abierto, un miembro de nuestro equipo de VMware se pondrá en contacto con ustedes para cerrar el ciclo de este proceso y tener una breve conversación sobre el futuro de las tecnologías de VMware.

Si tiene alguna pregunta sobre esta revisión, comuníquese con [compliance\\_reporting\\_latam@vmware.com](mailto:compliance_reporting_latam@vmware.com). Si bene alguna pregunta sobre su licenciamiento o soporte y suscripción, sugerimos ponerse en contacto con su representante de ventas de VMware.

Cordialmente,

VMware, Inc.

Suzanna Blahna  
Gerente del Programa de Servicios Globales de Cumplimiento de Licencias

19 de febrero, 2020

Estimado Sr. Fabian Andrey,

**PEOPLE CONTACT S.A.**

Basándonos en la información que nos ha provisto, le agradecemos por su tiempo y colaboración. En nuestros correos anteriores ya discutimos las áreas a corregir y esto nos ayudó a validar su estatus de licenciamiento al día, lo cual refleja lo que nosotros entendemos es su **License Ownership Position**. Ahora cerraremos el proceso de verificación de licencias, concluyendo que su Razón Social: **PEOPLE CONTACT S.A.** Cumplió satisfactoriamente el proceso de Administración de Activos de Software; analizando todo lo adquirido en licenciamientos **Microsoft**.

Por favor no dude en contactarnos si tiene alguna consulta acerca del proceso de asesoría o sobre cualquier otro asunto relacionado con el licenciamiento de Microsoft.

Saludos Cordiales,

*Carlos Arce Castillo.*

Microsoft's Licensing Verification Team

Small Medium Business

[v-caarc@microsoft.com](mailto:v-caarc@microsoft.com)

Phone: (678) 304-0485 ext: 23590

Teams: v-caarc



### Gestión del talento humano

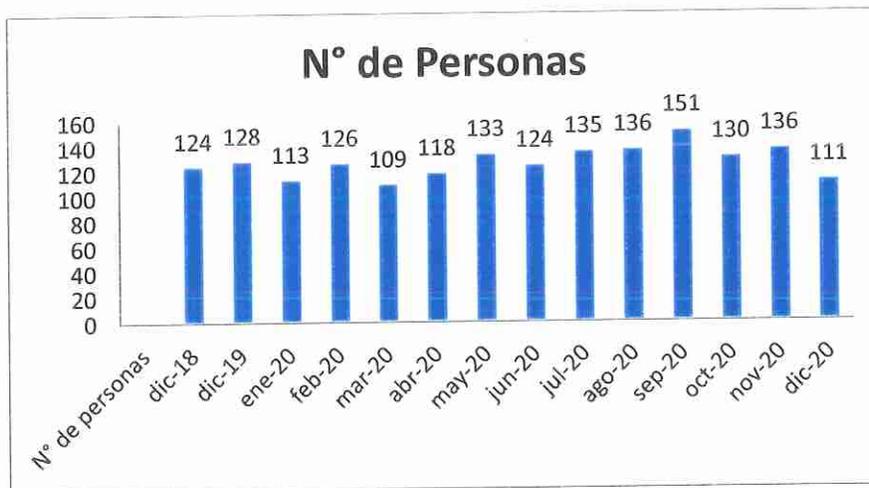
En el direccionamiento definido para 2020 se definieron como objetivos la evaluación del personal por objetivos y comenzar el proceso de gestión del conocimiento. En cumplimiento de lo primero, se definieron objetivos para el personal a nivel de gerencias, direcciones y coordinaciones, realizándose medición y seguimiento a los mismos y ejercicios de rendición de cuentas.

En el segundo semestre se realizó a través de la Gerencia de Tecnología y Operaciones un convenio con el Sena para acceder a formaciones certificadas por LinkedIn. También en este periodo se realizó la evaluación de competencias de 2020 donde se analizaron los siguientes criterios:

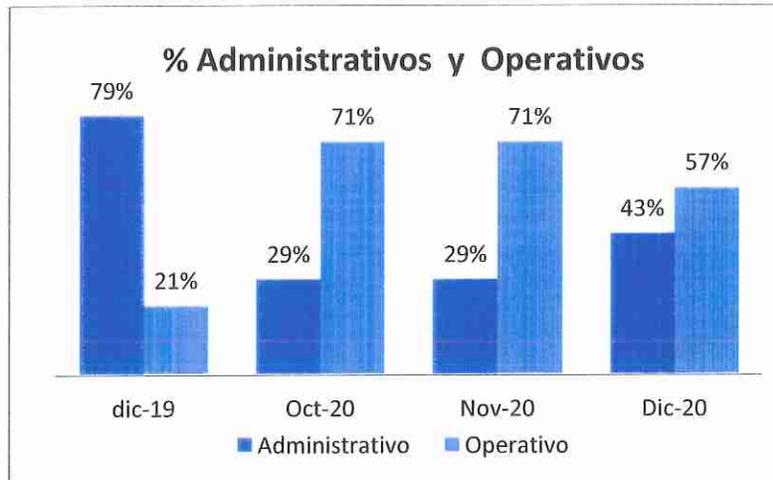
- Creatividad e innovación
- Cumplimiento de normas y políticas de la empresa

- Ética y confidencialidad
- Orientación a resultados
- Orientación al cliente (interno y externo)
- Planeación y ejecución del trabajo
- Relaciones interpersonales
- Resolución de conflictos
- Trabajo en equipo

Es importante aclarar que históricamente el rubro de gasto de personal ha sido uno de los más representativos en la estructura del costo y gasto operacional de la compañía. A continuación se muestra la tendencia de los años recientes en el número de personas vinculadas por People Contact, donde se puede evidenciar que cada año ha disminuido el número de personas contratadas. En 2020 se hizo especial énfasis en buscar una planta de personal en niveles óptimos para la operación del negocio.



Adicionalmente, durante el año 2020 se evidencia un cambio importante en la composición del costo de la nómina, empezando el año con un 79% de empleados administrativos y cerrando el año con un 43% en esta categoría.



Teniendo en cuenta la situación generada por la endemia coronavirus COVID – 19, la empresa decidió mantener la figura de trabajo en casa y extremar las medidas en el último trimestre del año y mantenerlas con el fin de contribuir al control del contagio no solo en la empresa sino también en el municipio. Por este motivo se diseñó un plan de trabajo alterno para el personal administrativo en donde cada líder, garantizando que los procesos tengan continuidad, diseñó un cronograma de alternancia que permitiese tener control sobre sus equipos de trabajo y los resultados del desempeño. En el caso del personal operativo se ha mantenido el trabajo en casa que se ha manejado desde el inicio de la pandemia, en donde el promedio en el último trimestre del 2020 ha sido del 32% de personal realizando dicha modalidad de trabajo.

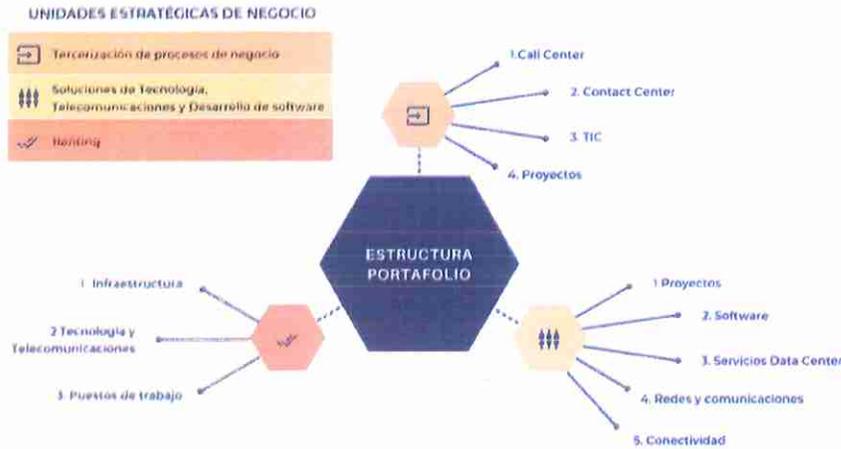
### **Gestión comercial**

El presupuesto de ventas de 2020 se planteó con la gestión de tres unidades estratégicas de negocio y consideró un crecimiento del 10% con respecto a los niveles de obtenidos en 2019, pasando de \$11.579 millones a \$12.746 millones. Si bien esta meta era alcanzable, el año estuvo fuertemente impactado por la pandemia por Covid19 lo que impactó negativamente el cumplimiento cerrando con ventas por \$10.441 millones, un 82% del valor presupuestado.

Una de las metas cruciales para 2020 fue disminuir la dependencia en facturación de la unidad estratégica de renting, la cual al cierre de 2019 representó aproximadamente el 80% de las ventas; para 2020 este valor estuvo cercano al 70%.

En el proceso comercial se definió el portafolio enmarcado en las tres unidades estratégicas de negocio:

## ESTRUCTURA DE PORTAFOLIO



A continuación una breve reseña del desempeño de cada una de las unidades estratégicas de negocio:

- a) BPO. En el caso de tercerización al 1 de enero del año 2020 se contaba con 2 clientes y 36 asesores; al cierre de año se cuenta con 6 clientes y 92 operadores, de esta forma se incrementa la facturación en relación al mismo periodo del año 2019 por valor de \$381.706.936, lo que representa una variación en las ventas del 45%.

Las líneas de negocio TIC y Proyectos, ingresan en participación en facturación a partir del mes de julio con un total de \$22.774.439, representando el 1,86% de la facturación de la UEN.

Otro logro fue en la fidelización de clientes, como ejemplo el cliente Servientrega, con quien se generaron dos canales nuevos de atención, redes sociales y chat vía página web del cliente, con esto se logra incrementar participación de factura en la línea de negocio de contact center y de igual manera la generación de más empleos para operar estos nuevos segmentos.

- b) Renting. Durante 2020 se ejecutaron las siguientes acciones de mejora en esta unidad estratégica:

- Diagnóstico de las sedes con base en la estructura de costos y gastos, identificando la utilidad bruta y el margen bruto de cada uno de los clientes para toma de decisiones.
- Seguimiento al proceso de facturación para cumplimiento de plazos contractuales. Durante el año se realizaron las facturas en el tiempo estimado, sin facturación atrasada, situación que se evidenciaba en años anteriores.
- Nuevo modelo de negocio. Posiciones remotas como alternativa para que los clientes continuaran su operación con la modalidad de trabajo en casa.
- Renegociación de las tres sedes en Manizales que se tienen rentadas al cliente Comdata. Se consiguieron descuentos significativos con los propietarios de los inmuebles que ocupa este

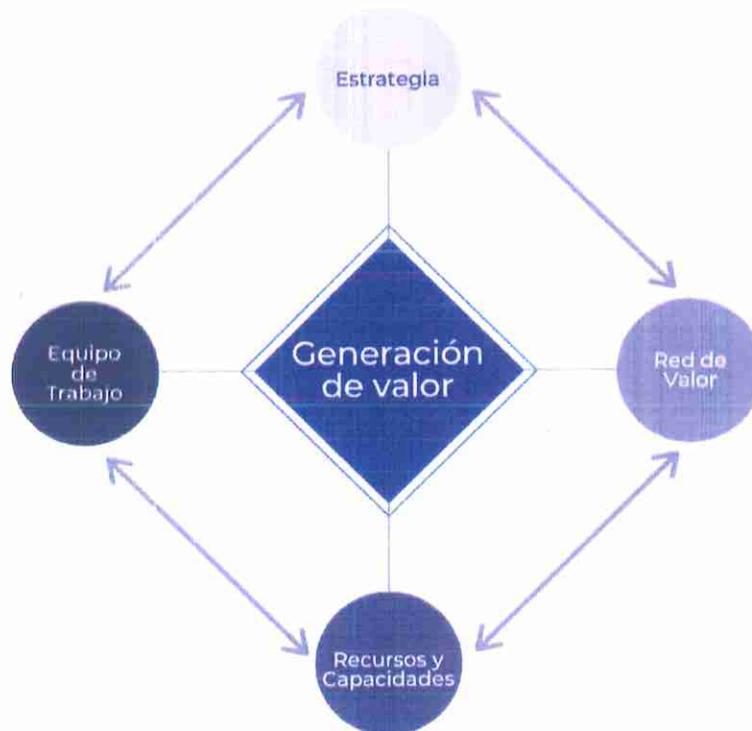
cliente; estos valores permitieron dar descuentos al cliente para dar continuidad a los contratos.

- c) Soluciones tecnológicas y desarrollo de software. A continuación los principales logros de esta unidad estratégica de negocio:
- Ejecución de contrato para desarrollo de la plataforma de tiquetes univaje con la Asociación Cable Aéreo de Manizales.
  - Ejecución de contrato con la Secretaría TIC y Competitividad del municipio de Manizales para garantizar la infraestructura y las herramientas tecnológicas que ayuden a mitigar la pandemia.
  - Se ejecutó contrato con la Secretaría TIC y Competitividad para la administración de las zonas wifi de la ciudad de Manizales.
  - En el inicio de la contingencia por pandemia se trasladó en menos de dos semanas aproximadamente el 85% de la operación a la modalidad de trabajo en casa.
  - Se potencializa el área de tecnología con el fin de proyectar la UEN como una de las principales del portafolio de la compañía.
  - Ejecución de contrato para instalación de solución de radio enlaces con el cliente Asociación Cable Aéreo.
  - Ejecución de contrato para instalación de solución de cableado estructurado con el cliente Asociación Cable Aéreo.
  - Se generan las gestiones que permiten optimizar el ciclo de cartera de la UEN.
  - Desarrollo de Univaje para Cable Aéreo.

## LOGROS CORPORATIVOS

### Rombo estratégico

Desde la gerencia general se estructuró un rombo estratégico con el objetivo de definir claramente cómo integrar los elementos para conseguir los resultados esperados y la generación de valor en este periodo de 4 años.



### Mega Meta 2020

De acuerdo a la situación en que se recibió la compañía y con el fin de conseguir el propósito superior de salvar a Peoplecontact se estructuró como Mega Meta la siguiente:

*"Crecer, ser viable y tener salud financiera a través de: ventas por valor de \$12.746.679.873, con un margen ebitda del -4% y con un flujo de caja disponible de cierre de año superior a los \$2.000 millones de pesos"*

## Mapa Estratégico

Dentro de la implementación del rombo estratégico se planteó la siguiente estructura:

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE	ECHA DE IMPLEMENTACIÓ	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
FINANCIERA	Generar Estados de Resultados por Unidad Estratégica de Negocio	Mariana Jaramillo	II Trimestre	Margen ebitda por UEN	Definir las Unidades Estratégicas de Negocio y su estructura de ingresos y egresos Realizar parametrización contable, registros al día y seguimiento y control estricto a los resultados
	Optimizar el ciclo de caja por Unidad Estratégica de Negocio	Mariana Jaramillo	III Trimestre	Ciclo de caja por UEN	Gestionar políticas, procedimientos, mediciones y seguimiento y control al ciclo de caja por UEN
CLIENTES Y MERCADO	Incrementar ventas contribuyendo a la caja y a la rentabilidad del negocio por unidad estratégica de negocio	Catalina, David y Fabián	Permanente	Variación en las ventas por UEN	Definir apuestas de crecimiento, sostenimiento y decrecimiento en ventas por Unidad Estratégica de Negocio y Líneas de Negocio Retener clientes actuales que generen valor o hacer que lo generen Recuperar clientes estratégicos perdidos Atraer nuevos clientes que generen valor Generar efecto multiplicador en ventas en portafolio y proyectos exitosos Gestionar de manera efectiva las políticas comerciales Definir e implementar un modelo de venta consultiva
INNOVACIÓN	Generar valor diferencial en el portafolio actual por unidad estratégica de negocio	Catalina, David y Fabián	III Trimestre	Variación en el margen bruto y/o de contribución por UEN	Identificar la existencia o no de una propuesta de valor por unidad estratégica de negocio y/o línea de negocio y mejorar si es posible la existente o generar una propuesta de valor
	Impulsar nuevo portafolio con valor diferencial por unidad estratégica de negocio	Catalina, David y Fabián	Permanente	Variación en las ventas de nuevo portafolio por UEN	Identificar potencial de nuevo portafolio y asegurar su inserción en el mercado
PROCESOS INTERNOS	Disminuir y optimizar el costo y gasto operacional por unidad estratégica de negocio	Catalina, David y Fabián	Permanente	Variación del costo y gasto operacional por UEN	Definir e implementar iniciativas de reducción de rubros estratégicos en la estructura del egreso operacional Implementar plan de austeridad
	Gestionar un proceso de operación por unidad estratégica de negocio efectivo (eficaz y eficiente)	Catalina, David y Fabián	Permanente	Índice de productividad por UEN	Cuestionar constructivamente el modelo de operación actual y definir e implementar un plan de mejoramiento
	Gestionar un modelo de gestión de proyectos efectivo	Mauricio Ruiz	III Trimestre	Modelo de gestión de proyectos definido y en marcha	Gestionar a partir del modelo de gestión de proyectos definido los recursos y capacidades claves para asegurar el logro Gestionar recursos de cofinanciación a partir de la identificación de proyectos de valor
	Asegurar transparencia en la contratación y que todos los requerimientos legales y normativos permanecen al día	Yency Granada	Permanente	Cumplimiento del plan de contratación	Definir, implementar y controlar el plan de auditoría interno
MEJORAMIENTO CONTINUO	Gestionar un modelo de gestión de calidad que genere valor	Claudia Marcela Urrea	Permanente	Modelo de gestión de calidad definido y en marcha	Definir e implementar un modelo de gestión de calidad que cubra la red de valor y asegure el mejoramiento continuo
	Gestionar un plan de auditorías integral efectivo que asegure el cumplimiento y el permanecer al día	Sandra Munera	Permanente	Cumplimiento del plan de auditoría	Definir un modelo de gestión de auditorías identificando entes y cargos involucrados y sus respectivos alcances, roles y responsabilidades Establecer un plan de auditorías integral y asegurar su ejecución, seguimiento y control
TALENTO HUMANO	Definir e implementar un modelo de gestión de resultados por objetivos	Lucy Sanchez	III Trimestre	Índice de gestión de resultados por objetivos	Definir una metodología que permita evaluar el resultado individual del personal a partir de objetivos designados Implementar con apoyo tecnológico el nuevo modelo de trabajo y realizar seguimiento y control
	Definir e implementar un modelo de gestión del conocimiento	Lucy Sanchez	II Trimestre	Aplicativos de gestión del conocimiento diligenciados	Definir aplicativos de gestión del conocimiento, establecer reglas de juego y acumular estratégicamente conocimiento para la organización

Para cada perspectiva estratégica los encargados de los procesos definieron un diciendo y haciendo con el fin de conseguir los objetivos propuestos.

## Direccionamiento Estratégico Organizacional 2021-2023

Como compromiso con la Junta directiva se estableció definir un direccionamiento estratégico de cara al periodo de 2021 a 2023. Luego de hacer el respectivo estudio de mercado se encuentra que la media geométrica se encuentra alrededor de los 46 millones de pesos; las firmas que se constataron fueron:

- Intuitiva consultores
- Renato Gutierrez
- Adylog
- Luis Felipe Sanchez

Una vez analizadas las propuestas y de acuerdo a la condición actual de la empresa, se decidió hacer el direccionamiento con el personal de mejoramiento continuo apoyado en distintos externos incluyendo miembros de junta que por su experiencia pueden apoyar el desarrollo de esta y así mismo buscar expertos del sector para apoyar el tema de vigilancia de mercado.

Con lo anterior se definió el siguiente cronograma de trabajo:

### Ruta metodológica despliegue People 2021 -2023

Recurso	Peoplecontact	Externo	Carlos Hugo Gómez	Entregable Adylog	Peoplecontact	Peoplecontact
Componente	ADN organizacional	Estudio de Vigilancia	Modelo de negocio canvas	Mega Meta	Mapa estratégico	Objetivos estratégicos
	Valores	Cambios del entorno	De empresa	Imperativos claves	Imperativo clave	De proceso
	Creencias	Tendencias	Por UEN	Inductores de valor	Metas cruciales	De líder
	¿quiénes somos?	Comportamiento del sector			Indicadores	
	Propósito superior				Planes de acción	
Recursos y capacidades						
Plan de trabajo	17/09/2020	16/09/2020 - 15/10/2020	16/10/2020 - 31/10/2020	16/10/2020 - 31/10/2020	15/11/2020	15/11/2020 - 30/11/2020

Respecto a este cronograma se tiene los siguientes avances:

- **ADN ORGANIZACIONAL:** Se realizó metodología para la definición de valores, creencias y quiénes somos. La metodología para los valores incluyó la participación de todo el personal de people y para las creencias y quiénes somos se realizó jornada con el equipo directivo para consolidarlos. Este material se encuentra en la pagina web
- **Recursos y Capacidades:** por su importancia de definición como un capítulo adicional. En este momento se tiene un primer borrador de las áreas.
- **ESTUDIO DE VIGILANCIA:** Se realizó estudio de vigilancia donde se compilo toda la información del sector BPO, Tecnología y telecomunicaciones y mercado de Software. Como fuentes se utilizó la página MARO que reúne estadísticas por sector, adquisición de informes sectoriales, seguimiento a las mesas sectoriales como fuente de información, informe del World Economic Forum : "The future of job2020" , informe de encuesta sectorial de la ANDI 2019 respecto a transformación digital de las empresas y por último comparativo web de 61 empresas del sector de BPO. De este ejercicio se obtuvo un compilado socializado con todo el equipo directivo y que sirvió como insumo para que

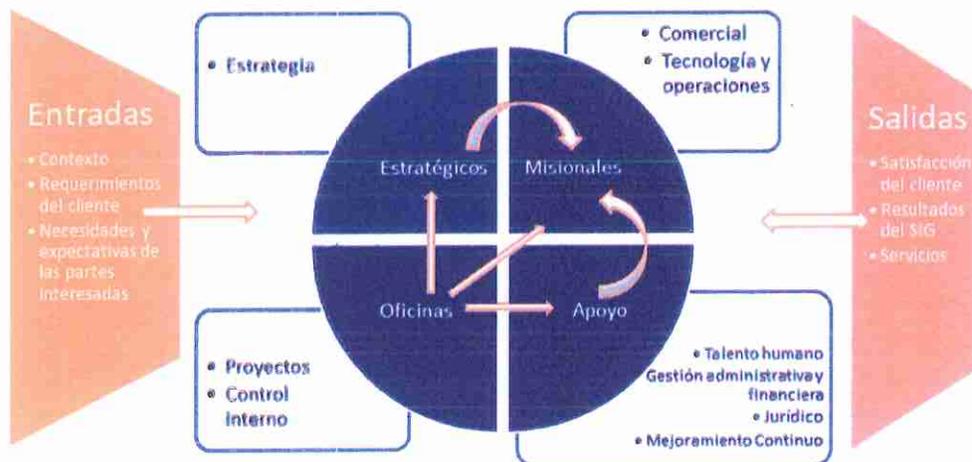
desde cada proceso se planteara los retos y oportunidades y se realizara la definición del contexto para people contact.

Con el cambio de Gerencia en Septiembre de 2020 y hasta Diciembre 2020 donde se definió como Gerente General a Diego Ceballos; se decidió que el direccionamiento estratégico para los años 2021 hasta 2023 se realizaría con INFI. Los demás componentes no se llevaron a cabo.

## RED DE VALOR (Mapa de procesos)

Para apalancar este desarrollo se definió una red de valor que permitiera identificar el correcto funcionamiento de la empresa alineado con el DEO 2020

## RED DE VALOR PEOPLECONTACT



### Proceso Estratégico

Dentro del proceso estratégico se asegura un seguimiento mensual del desarrollo empresarial, la medición de los procesos y la consecución de los objetivos tanto a nivel estratégico como a nivel del avance al cumplimiento de la mega meta. Para esto se conformaron los siguientes comités:

- Comité de pre junta
- Comité Estratégico
- Comité de Gerencia



- Comité Comercial
- Comité de innovación y proyectos
- Comité de tesorería y cartera
- Comité jurídico.

Estos adicionales al seguimiento a través de la junta de socios, el comité de vigilancia propio del acuerdo a de acreedores.

De acuerdo a estos espacios en el mes de septiembre se toma la decisión de implementar un plan de choque para el último cuatrimestre con el fin de potenciar los resultados sobre las metas para el 2020.

Con este se define un nuevo espacio llama seguimiento a plan de choque y el cuál se enfoca en el seguimiento de las tres dolencias identificadas que se deben atacar para mejorar el resultado de la empresa a diciembre de 2020: ingreso, renting y caja

Este espacio se realiza semanalmente dividido en dos espacios: uno para revisar la dolencia ingreso donde se hace el seguimiento al comportamiento de las ventas, los nuevos negocios y el avance de los proyectos potenciales. El segundo espacio se realiza para verificar las dolencias de renting y caja.

Con la creación de estos dos espacios, se deja en stand by los comités de gerencia, estratégico, comercial, innovación y proyectos ya que los temas a revisar en este espacio se dan salida con el plan de choque.

Si bien el plan de choque del cuarto trimestre del 2020 es coyuntural; también se define a partir del mes de septiembre un espacio para planear y hacer seguimiento al plan de choque estructural sobre la empresa entre los años 2021 y 2023. En este se planteó el seguimiento a la creación de la línea de negocio de telecomunicaciones, creación de la línea de negocio de distribución de bienes y servicios tecnológicos, estructurar canales de comercialización y definir el direccionamiento estratégico para la empresa entre los años 2021.

### **Proceso de Tecnología y Operaciones**

Desde el punto de vista de operaciones y tecnología se está trabajando en:

- Automatización de procesos de medición para indicadores a nivel de call y contact center:
  - Presencia
  - Adherencia
  - Absentismo
  - Utilización
  - Ocupación
- Implementación y seguimiento a herramientas de medición por asesor y campaña.



- Rentabilidad por día por campaña
- Rentabilidad por asesor por día y por mes
- Productividad por campaña
- Productividad por asesor.

#### **Dentro de la operación se ha logrado**

- Incremento de la rentabilidad de las campañas actuales.
- Fidelización de clientes como Servientrega donde nos informan sobre renovación de contrato hasta el 31 de diciembre del 2020.
- Fidelización de cliente TDSC renovando contrato hasta el mes de noviembre incluyendo la línea de atención “Cuéntele a Luis Carlos”.
- Inicio de Telecentros comunitarios para la ciudad, incorporando un total de 21 personas en contratación directa con la compañía.
- Optimización de los dimensionamientos frente a líneas nuevas de servicio, asegurando asesores en multiskill, reduciendo costos e incrementando niveles de servicio, atención y productividad.
- Modificación de la estructura del área con el fin de ampliar la oferta de servicios y la eficiencia de los procesos.
- Vinculación de personal con conocimientos en nuevas líneas de negocio (IPV6, Analítica de datos)
- Optimización de indicadores de cada proceso (Implementación tecnológica, Mantenimiento, Desarrollo de Software)
- Creación de proceso formativo para el equipo de desarrollo de software, iniciando con Inteligencia Artificial
- Inclusión de nuevos productos en el portafolio (Transición a IPV6, Analítica de datos, conectividad radio enlaces)
- Reducción de costos operativos con la implementación de contratos en modo OnDemand para evitar pagos de fee mensuales.
- Optimización de recursos de tecnología para ofrecer más y mejores servicios con la infraestructura tecnológica existente.

#### **Proceso Talento Humano**

##### **Formación (creación plan de formación virtual)**

##### **Desarrollo de competencias a partir de evaluación de desempeño**

A partir de las necesidades de formación identificadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño para el 2019 se identificaron 3 categorías de formación que son primordiales para la mejora de la organización:

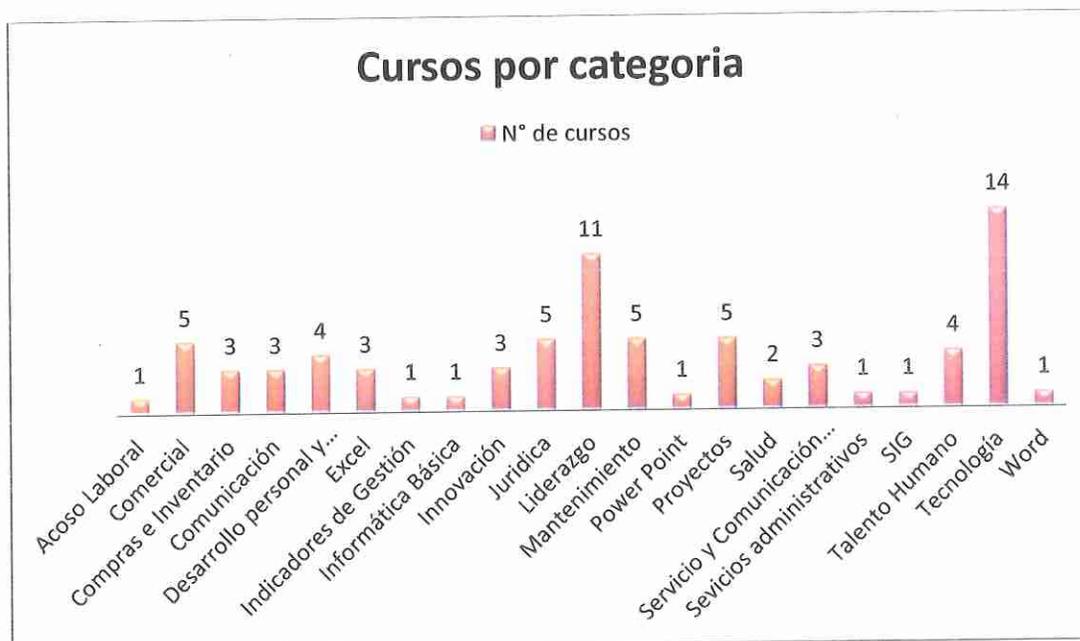
- Comunicación
- Innovación
- Servicio y comunicación con el cliente

Por lo cual se propone profundizar en cada uno de los temas de la siguiente forma:

- Comunicación / Áreas administrativas
- Innovación / Áreas de tecnología y sistemas
- Servicio y comunicación con el cliente / Áreas de operación

### Desarrollo de competencias a partir de las necesidades del cargo

Teniendo en cuenta las necesidades de las áreas en formación para un mejor desempeño de su labor, se propone un listado de cursos virtuales gratuitos agrupados en 21 categorías y 77 cursos distribuidos entre las mismas



### Gestión del conocimiento

Desde el área de talento humano se definió la plataforma "Moodle" como la herramienta tecnológica para cumplir con el objetivo estratégico de "Gestión Del Conocimiento". Dicha plataforma ya se encuentra desarrollada e implementada de manera tal que por medio de 8 aplicativos, se cumpla con el objetivo superior (Gestión del Conocimiento).

- 1) Páginas amarillas
- 2) Lecciones aprendidas
- 3) Conocimiento específico del negocio
- 4) Informe de asistencia a capacitaciones
- 5) Casos de negocio
- 6) Actas de entrega
- 7) Formación y crecimiento
- 8) Historia de Peoplecontact

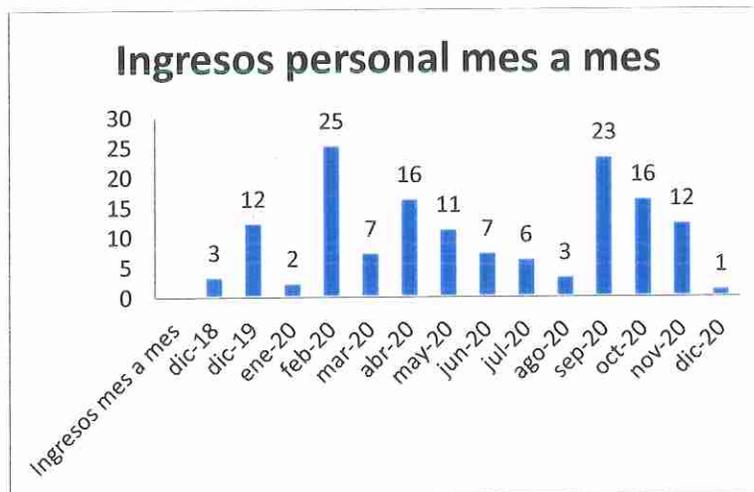
Con el desarrollo y puesta en marcha de esta herramienta y estrategia se busca lograr los siguientes objetivos:

- Implantar estrategias orientadas al conocimiento.
- Promover la mejora continua de los procesos de negocio con énfasis en la generación y utilización del conocimiento
- Seguir y evaluar los logros obtenidos con la aplicación del conocimiento.
- Reducir los tiempos de los ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los existentes y en el desarrollo de soluciones a los problemas.
- Reducir los costos asociados a la repetición de errores.

Este conocimiento generado por la empresa es importante para la mejora continua de sus procesos tácticos y estratégicos, ya que la acumulación de conocimiento brinda innovaciones, las cuales tienen por objeto aumentar la generación de valor al interior de estas. Es por esto que en cada uno de estos aplicativos ya se encuentra cargada información de interés común, la cual esta puesta al servicio de toda la entidad.

#### Ingresos y retiros People Contact

A continuación se relacionan información de ingresos y retiros a diciembre 2020:





#### Proceso Administrativo y Financiero

¿Cómo se recibió la empresa?

En términos generales se recibe un área con procedimientos desactualizados y/o en desuso con errores en ejecución de periodos anteriores. A continuación, algunas de las situaciones evidenciadas:

- La sede del Parque Olaya en la ciudad de Pereira, estratégica para los ingresos de la compañía, se encuentra con incumplimientos reiterativos en el cronograma de mantenimiento de años anteriores. El cliente había notificado su inconformidad sin que se le diera trámite a la misma.
- Contratos desequilibrados con un tercero con figura de proveedor y cliente, en condiciones fuer de mercado y que hacen inviable la sede Zima de la ciudad de Pereira.
- Políticas contables y plan de cuentas desactualizados.
- Desarticulación general entre las áreas.
- Gestión deficiente de cartera.
- Priorización de productos financieros de nulos rendimientos y falta de seguimiento a efectivo de uso restringido.
- Presupuesto para 2020 sin rigurosidad técnica.
- Ausencia de evaluaciones financieras de los negocios vigentes.
- Concentración de compras a través de cajas menores.
- Errores en registros contables.

Avances y logros

- Se realizan negociaciones con los proveedores de inmuebles para obtener descuentos en los cánones de arrendamiento como iniciativa para atenuar el impacto económico del Covid 19.

- Seguimiento semanal con el cliente de la sede Olaya a la ejecución del cronograma de mantenimiento. Se ha recuperado la confianza del cliente buscando asegurar la continuidad de las relaciones comerciales y renovación del contrato. Se logra alianza con el proveedor del inmueble para la ejecución de una parte de estos mantenimientos.
- Se avanza en procesos jurídicos para sanear la situación contractual con Sandra Castañeda.
- Se actualiza Manual de Facturación y Cartera y se hace seguimiento permanente a las gestiones de recuperación de cartera, y a la depuración de las cuentas de difícil recaudo.
- Se definen directrices claras de uso de fiducias y cuentas corrientes en lugar de cuentas de ahorros. Se cancelan productos inactivos y se recupera dinero que estaba bloqueado en productos de uso restringido innecesariamente.
- Se avanza en la actualización de las políticas contables con apoyo de la revisoría fiscal.
- Se realizó actualización del plan de cuentas con base en los lineamientos de la Contaduría General de la Nación.
- Se emite presupuesto para 2020 con base en la Mega meta definida; mensualmente se generan los informes comparativos de la ejecución.
- Se implementan procedimientos para hacer evaluación financiera de las oportunidades de negocios antes de la suscripción de contratos.
- Se limitan las compras realizadas por cajas menores y se materializan contratos de suministro para dar mayor claridad al manejo de los recursos y buscar mejores negociaciones de precio.
- Se realizan los trámites necesarios para el pago de deuda con Infimanizales por compra de edificio del antiguo Terminal de Transportes.
- Se realizan las gestiones necesarias para la reapertura de la sede Nueva Granada en Bogotá y la sede Antiguo Terminal, cumpliendo los protocolos de bioseguridad.

### **Proceso Jurídico**

Desde el área jurídica se ha dado cumplimiento estricto a la normatividad vigente aplicable a los procesos propios del área y en general de la compañía para garantizar el objetivo trazado desde el direccionamiento estratégico organizacional.

Se monitorea que los procesos para la adquisición de bienes o servicios se realicen en el marco de las condiciones del Manual de Contratación de la empresa y con cumplimiento riguroso de los procedimientos contenidos en el mismo con el fin de asegurar el principio de transparencia.

Se verifica el cumplimiento de la rendición de información en las plataformas de los diferentes entes de control en cumplimiento a la normatividad aplicable buscando reducir el riesgo de posibles hallazgos por incumplimientos.

Se continúa trabajando de forma permanente en la identificación de falencias jurídicas aplicando todos los correctivos necesarios para lograr cumplir con los valores éticos de transparencia, responsabilidad, integridad, justicia, eficacia y respeto, con el fin de minimizar posibles contingencias futuras.

### **En Contratación con Proveedores**

Durante el año 2020 se han suscrito y legalizado los siguientes contratos, autorizaciones de gerencia y órdenes de servicio para la adquisición de bienes y servicios:

Relación Contractual	Número
Contratos	19
Autorizaciones de Gerencia	10
Ordenes de servicio	63

#### En Procesos Judiciales

Procesos Judiciales Activos	
People Contact Demandante	9
People Contact Demandado	5

Se tiene conocimiento de una demanda ejecutiva en contra de People Contact por parte de la señora Sandra Castañeda Martínez (como proveedora del arrendamiento Sede ZIMA – Pereira), por traslado de la apoderada del proceso. Sin embargo, a la fecha no se ha recibido notificación por parte de Juzgado Alguno.

Se debe tener muy en cuenta la situación con la Señora Sandra Castañeda dado que la misma pone en riesgo la estabilidad financiera de la compañía.

Con la señora Sandra Castañeda actualmente se tiene una controversia contractual la cual versa sobre la no aceptación por parte de PeopleContact de un otrosí del 16 de diciembre de 2019 suscrito al contrato C-005-2019, el que pone en serio riesgo de equilibrio económico de la relación contractual.

Tanto el Comité Jurídico como el Comité de Conciliación de PeopleContact, ven serios y fundados reparos al pago de las obligaciones surgidas después de la injustificada modificación del contrato, pues tal situación compromete no sólo su equilibrio financiero, sino que compromete en grado sumo la responsabilidad fiscal y penal de los administradores, dado que por la naturaleza jurídica de PeopleContact, es un sujeto sometido de manera permanente a los organismos de control y vigilancia local y nacional.

Se gestionaron diferentes escenarios con el fin de llegar a una negociación que permitiera dar solución definitiva a la controversia actual pero en la mayoría de las oportunidades la Señora Castañeda canceló los espacios a último momento.

Por último y en razón del incumplimiento tácito de parte de la activación del arreglo directo, People Contact, apeló a la activación del siguiente mecanismo que es la jurisdicción ordinaria y de esta manera se radicó, aprobó y programó ante la Procuraduría Judicial Para Asuntos Administrativos de Pereira, una diligencia de conciliación prejudicial en el asunto referido,

diligencia que se encuentra programada para el próximo 6 de octubre de 2020 a las 11 de la mañana.

### **Cartera de Difícil Cobro**

Actualmente tenemos en el reporte generado por el área contable 17 clientes con cartera de difícil recaudo cuya suma asciende a los \$2.013.723.009 y cuyo estado actual en la gestión es el siguiente:

Ciente	Estado de Gestión
L4S España	Sometido a estudio en Comité Jurídico
International Investment	Sometido a estudio en Comité Jurídico
Life One Assist	Proceso Ejecutivo
Kontakt Usa LLC	Proceso Ejecutivo
Leonardo Fabio Posada Rendon	Pendiente Ajuste en Contabilidad Por Pago
Amarilo	
Atento Colombia - Torre Central	En estudio
Fiduprevisora S.A	Sometido a estudio en Comité Jurídico
VHZ Ingeniería	Pendiente Depuración en Contabilidad. Extinguida la obligación por suscripción de contrato de transacción
Synergy Contact	Pendiente inicio de acciones jurídicas
Delaware Consultoría Sucursal Colombia	Proceso Ejecutivo
Asociación Cable Aéreo	En estudio
Diens S.A.S	Estudio en Comité Jurídico
Uff Móvil	Liquidado
Uno 27 S.A.S	Pendiente Depuración en Contabilidad. Extinguida la obligación por suscripción de acuerdo de pago
Personal Contact	Análisis de propuesta acuerdo de pago
Contactech S.A.S	Se suscribió contrato de transacción. En proceso de pago

### **Proceso Mejoramiento Continuo**

Desde la independización del proceso de mejoramiento continuo de control interno se estructuró una ruta de trabajo orientada a:

- Definir un cronograma de trabajo para la implementación de la red de valor
- Realizar diagnóstico del estado de la documentación asociado a los sistemas de gestión que se tenían en la empresa: ISO 9001- 2008 y ISO 27001-2013
- Apoyar a la gerencia en todos los temas de desarrollo organizacional y estratégico.

Durante los meses de agosto a diciembre de 2020 dentro del proceso se consiguieron los siguientes logros:

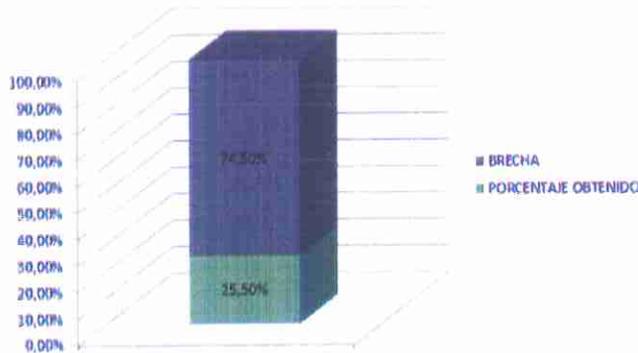
- Definición de organigrama
- Definición de mapa de procesos y subprocesos
- Definición de metodología para la evaluación, análisis y tratamiento de riesgos.
- Revisión y actualización de los riesgos de los procesos y oficinas
- Actualización de la documentación asociada a riesgos
- Acoplar la metodología de peligros a riesgos y oportunidades para comenzar a unificar documentos y registros.
- Capacitación a líderes de procesos en indicadores y riesgos.
- Definición de metodología para el manejo de prospectos de negocio (negocio, macronegocio, proyecto y programa)
- Estructurar junto con el equipo de desarrollo el esquema de aplicativos para administrar la documentación, los planes de acción y los riesgos de los procesos del sistema integrado de gestión; con estos se espera contar para inicio de 2021.
- Definición de todos los indicadores de los procesos y oficinas
- Acople junto con el equipo de desarrollo de los indicadores de la mega meta, estratégicos y de proceso a herramienta virtual Dashboard a través de power BI.
- Definición inicial de caracterizaciones
- Realización de encuesta de satisfacción a los clientes actuales. La cuál fue socializada durante el mes de diciembre obteniendo un resultado global 75% de satisfacción y segregado por procesos así: BPO 60%, Renting 68% y TI 87%.
- Definición de política integrada de gestión para comenzar a organizar nuevamente los sistemas (esta dio alcance al sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de seguridad de la información, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ética)
- Definición de hoja de ruta para la consecución de las certificaciones ISO 9001- 2015 e ISO 27001-2013
- Depuración de la información asociada al sistema de gestión: se evidencia un gran falta de gestión sobre la información relevante de la empresa asociada a los sistemas de gestión ya que solo el 17% de la información se encuentra al día lo que muestra un estado crítico del sistema de gestión como tal. Así mismo se muestra que la falta de organización de esta permitió que el 35% de la información disponible no hiciese parte del sistema. Dentro de este punto se realiza depuración inicial y migración a nueva carpeta con nueva identificación y mayor control del manejo con el fin de darle seriedad y orden al proceso documental.

## Estado de documentación SGC



- Realización de auditoria interna al SGSST, este se encuentra documentado y sus hallazgos ya poseen acciones de mejora en el sistema integrado de gestión.
- Postulación e inicio de trabajo con el programa fábricas de productividad del ministerio de comercio a través de la cámara de comercio de Manizales para mejorar el proceso comercial.
- Realización y culminación de formación en el programa TecnoLab del Ministerio TIC para la definición del proyecto de telemedicina.

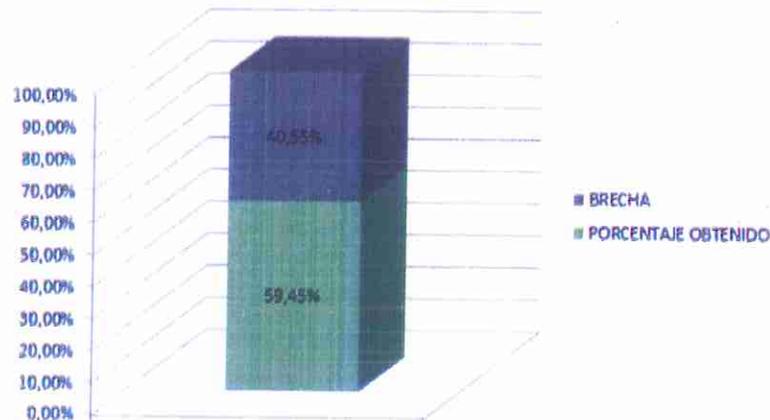
En el mes de Julio se realiza autoevaluación del sistema de Gestión de Calidad frente a la ISO 9001-2015 obteniendo el siguiente resultado:



Cabe resaltar que parte del porcentaje negativo tiene con que la empresa solo llegó a estar certificada en la versión 2008 pero aun así los diferentes cambios de responsable del sistema, la falta de personal idóneo y la ausencia del área de calidad o de mejoramiento como tal hicieron que la empresa perdieran el camino que habían logrado respecto a la certificación.

### Avances en la implementación del SGC ISO 9001-2015 a diciembre 2020

Pasamos de un porcentaje de cumplimiento del 25,50% en Julio cuando se realizó el diagnóstico a un porcentaje de 59,45% de los requisitos de implementación.



Se definió para 2021 presupuesto para terminar la implementación de la ISO 9001-2015 y obtener la certificación correspondiente.

#### Oficina de Control Interno

- Se avanzó en la independización del Proceso de Mejoramiento Continuo y la Oficina de Control Interno
- Se trabaja en el reconocimiento de obligaciones ante los entes de control, vigilancia y seguimiento, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en términos de rendición de información de la empresa.
- Se generan borradores frente al Modelo de Control Interno.
- Se generó e implemento programa de auditoría integral, que incluye las auditorías de: Revisoría Fiscal, Control Interno y Mejoramiento Continuo
- Se han realizado seguimiento a las auditorias ejecutadas por revisoría fiscal:
  - Diagnóstico para la planeación y fortalecimiento
  - Estados financieros
  - Contratación de proveedores cumplimiento de la rendición de la contratación en SIA Observa y Secop
  - Acuerdo de acreedores
- Auditorías realizadas por el proceso de control interno:
  - Manual de contratación y gestión de supervisión de los contratos

Contratación externa del servicio de control interno con la compañía NBA contrato hasta abril de 2021. Se trabaja en el reconocimiento de obligaciones ante los entes de control, vigilancia y seguimiento, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones en términos de rendición de información de la empresa.

- Se generó e implemento programa de auditoría integral, que incluye las auditorías de: Revisoría Fiscal, Control Interno y Mejoramiento Continuo.
- Se han realizado seguimiento a las auditorias ejecutadas por revisoría fiscal:
  - Diagnóstico para la planeación y fortalecimiento

- Estados financieros
  - Contratación de proveedores cumplimiento de la rendición de la contratación en SIA Observa y Secop
  - Acuerdo de acreedores
  - Proceso de tecnología
  - Talento humano y contratación
- Auditorías realizadas por el proceso de control interno:
    - Manual de contratación y gestión de supervisión de los contratos
    - Auditorías express a todos los procesos por parte de nba
  - Se avanza en auditorías a:
    - Cumplimiento legal de la entidad

### **Oficina de Proyectos**

Dentro del banco de proyectos, quedan identificados los siguientes proyectos estratégicos para ser ejecutados por la compañía:

Valor del Portafolio de Iniciativas a implementar por PeopleContact COP\$23.872 millones

- Manizales Ciudad Inteligente
  - Diamante tecnológico | \$15.000MM
  - Ciudad segura | \$6.800MM
- Centro de monitoreo de ciudad
  - Traslado del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad-SIES | \$700MM
- Creación Línea de negocio Proveeduría de Bienes y Servicios IT
  - Proveeduría de Bienes y Servicios IT para la Alcaldía de Manizales | \$322MM
- Iniciativas en Ideación
  - Software de Gestión de Recaudo de Impuestos Municipales | \$1.050MM
  - Cuenta con CDP por el monto del proyecto
- Educación 4.0 | en estudio > Secretaría de Educación
  - Renovación Tecnológica y Juegos Nacionales 2023 | en estudio > Secretaría de Deportes
  - Laboratorio de Contenidos Digitales y desarrollo de Software | ERP Servicios Administrativos
  - Visión Cero: Tecnología para tránsito | en estudio
- Creación Línea de Negocio de Telecomunicaciones
  - Proveeduría de Servicios de Internet para la Alcaldía de Manizales | formulación
  - Requiere financiación por un monto no mayor a COP\$3.500 millones

## PLAN DE CHOQUE III CUATRIMESTRE 2020

### *Antecedentes*

1. En el mes de junio se libera el Plan de Choque II Semestre 2020 y se socializa a la Junta Directiva en la reunión del 23 de julio. Dicho Plan de Choque se formula motivado por la difícil situación del sector de BPO y Contact Center a partir de las nuevas reglas de juego en el ambiente de pandemia. Se prevén impactos de no cumplimiento de metas en la U.E.N. de Renting.
2. En reunión de Junta Directiva de People Contact del 20 de agosto, se advierte sobre la alta probabilidad de no cumplimiento de la Mega Meta 2020. Los miembros de Junta solicitan analizar la situación, proyectar impactos en el resultado de fin de año y tomar todas las medidas necesarias.
3. Se realiza presentación sobre la situación actual de la empresa al Consejo Directivo de Infimanizales el día 28 de agosto. El espacio permitió discutir sobre la focalización en la intervención prioritaria.
4. La primera semana de septiembre se libera el Plan de Choque III Cuatrimestre 2020, recogiendo como insumo principal los planteamientos generados en el Plan de Choque II Semestre 2020, pero generando una focalización más integral al plan, ampliando dolencias y definiendo con nivel de priorización metas cruciales y métricas. Se establece nueva metodología de trabajo.

### *Dolencias*

#### *Dificultades y motivos de pérdida de negocios:*

- Al participar en diferentes procesos licitatorios, los clientes en primera instancia no solicitan certificaciones de calidad como las ISO 27001 – 9001, pero al avanzar en el proceso, estas se convierten en puntos evaluativos y de continuidad en el proceso, por lo cual People Contact queda descartado al no contar con dichas certificaciones.
- Con la llegada de la pandemia COVID-19, los clientes vieron afectados sus negocios, por lo cual tomaron la decisión de no realizar contrataciones previstas.
- Competencia con precios en el mercado muy por debajo del estándar, dejando a People Contact en una posición desfavorable al momento de definir una posición de precio y rentabilidad.
- Al encontrarnos en ley de insolvencia, en algunos casos, la empresa es automáticamente excluida de los procesos licitatorios.

#### *UEN Renting*

- Problemática estructural de la compañía:

Alta dependencia de las ventas de la compañía en la facturación de la unidad: 2018: 74%; 2019: 78%.

- Problemática sector BPO y Contact Center en tiempo de pandemia:
- Disminución del aforo en las sedes operativas a niveles entre un 15% y 30% de ocupación por disposiciones de ley y protocolos.
- Desocupación de sedes porque los clientes trasladaron un alto porcentaje de sus operaciones a Trabajo en casa o Teletrabajo.
- Grandes jugadores del mercado perdiendo cuentas importantes y quejándose por altos costos de operación.

### Contexto de las sedes

Ciudad	Sede	Fin	Canon	Admón.	Total	Antigüedad (años)	Área (m2)	Canon (Cop/m2)
Manizales	San Antonio	28/02/2023	23.596.525	0	23.596.525	12,11	2.228	10.591
	Laureles	31/12/2020	33.558.927	0	33.558.927	10,69	1.035	32.424
	La Patria	1/01/2030	42.642.926	0	42.642.926	10,69	2.487	17.146
Pereira	Parque Olaya Pereira	17/04/2023	34.628.242	0	34.628.242	8,74	6.176	5.607
	Centro de negocios ZIMA	29/09/2020	79.000.000	5.000.000	84.000.000	1,45	1.521	55.227
Bogotá	6 Parqueaderos	22/07/2020	3.478.545	0	3.478.545	12,13		
	Ed Nueva Granada. Piso 2, 3, 6, 7, 8, 10, 11 y depósito 13.	31/12/2021	98.353.278	18.740.206	117.093.484	6,36	4.240	38.207
	Ed Nueva Granada. Piso 5, 9 y 12.	31/12/2021	38.070.400	6.829.151	44.899.551	11,86		

SEDE	CONTRATOS PROVEEDORES PEOPLECONTACT			CONTRATOS CLIENTES PEOPLECONTACT			DIFERENCIA PROVEEDOR - CLIENTE (AÑOS)
	ENTIDAD CONTRATANTE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	ENTIDAD CONTRATANTE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	
MANIZALES	Alianza Fiduciaria	1/01/2010	1/01/2030	Digitex - La Patria	6/01/2017	6/01/2021	9,0
	Inmobiliario Ullana Alzate	1/01/2010	31/12/2020	Digitex - Laureles	8/10/2010	8/10/2020	0,2
	Colombia Telecomunicaciones	1/08/2008	28/02/2023	Digitex - San Antonio	1/03/2013	27/02/2023	0,0
PEREIRA	Mónica Londoño Saad (Olaya)	15/11/2011	17/04/2023	Atento Colombia S.A.	18/04/2013	30/04/2021	2,0
	Sandra Castañeda Martínez (Zima)	29/03/2019	29/09/2022	Americas BPS	13/04/2019	17/11/2020	1,9
BOGOTÁ	Inmuebles Andinos	30/03/2010	1/01/2022	Outsourcing	1/10/2018	31/12/2020	1,0
				Experts Colombia	20/11/2017	20/07/2020	1,4
	Francisco López	23/07/2008	22/07/2020	Sandra Castañeda Martínez	2/09/2019	31/12/2021	1,4

Ocupación	Margen	San Antonio	Laureles	La Patria	Parque Olaya	Zima	Nueva Granada
100%	Posiciones	550	232	557	772	270	996
	Ingresos	38.205.744	37.730.925	91.035.714	230.999.384	123.669.000	436.892.800
	Costos	23.596.525	33.736.022	58.474.085	78.200.861	133.930.332	287.163.820
	Utilidad Bruta	14.609.219	3.994.903	32.561.629	152.798.523	-10.261.332	149.728.980
	Margen Bruto	38,2%	10,6%	35,8%	66,1%	-8,3%	34,3%
Febrero 2020 - Antes de pandemia	Posiciones	550	232	557	772	75	767
	%	100%	100%	100%	100%	28%	77%
	Ingresos	38.205.744	37.730.925	91.035.714	230.999.384	42.864.210	341.812.000
	Costos	23.596.525	33.736.022	58.474.085	78.200.861	107.263.672	273.918.741
	Utilidad Bruta	14.609.219	3.994.903	32.561.629	152.798.523	-64.399.462	67.893.259
	Margen Bruto	38,2%	10,6%	35,8%	66,1%	-150,2%	19,9%
Aforo pandemia*	Posiciones	NA	NA	NA	772**	30	314
	%	NA	NA	NA	100%	11%	32%
	Ingresos	38.205.744	37.730.925	91.035.714	230.999.384	26.469.000	178.197.600
	Costos	23.596.525	33.736.022	58.474.085	78.200.861	99.004.265	224.370.366
	Utilidad Bruta	14.609.219	3.994.903	32.561.629	152.798.523	-72.535.265	-46.172.766
	Margen Bruto	38,2%	10,6%	35,8%	66,1%	-274,0%	-25,9%

\*Corresponde al número máximo de puestos de trabajo condicionados por decreto y autorizados por ARL.

\*\*El objeto del contrato establece el pago mínimo de 772 posiciones.

### Casos críticos por sede

#### Nueva Granada – Bogotá:

- Cierre de la sede desde 28 de marzo hasta 27 de abril por 15 casos Covid positivos.
- Desalojo de los clientes como consecuencia del cierre.
- Desde reapertura, la ARL disminuye el aforo para cumplir protocolos de bioseguridad.
- El principal cliente –Outsourcing- inicia en marzo disminución de su ocupación hasta llegar a cero desde agosto.
- Expert Colombia reduce su contratación a una tercera parte.

#### Zima – Pereira:

- Sede inviable financieramente con o sin pandemia.
- Contratación confusa con proveedor de bien inmueble.
- Cliente Outsourcing entrega el 100% de su ocupación en abril.
- Cliente Americas BPS finaliza contrato en noviembre.
- Programación de audiencia de conciliación con proveedor para octubre.
- Se requieren inversiones altas para habilitar las 270 posiciones potenciales de la sede (\$480MM).
- Se tienen registros de cuentas por pagar al proveedor (Sandra Castañeda) por un valor de \$566 MM.

#### La Patria, Laureles y San Antonio - Manizales:

- Un único cliente para las tres sedes – Comdata (antes Digitex).
- Desequilibrio en plazos de contrato en la relación proveedor – cliente.
- Sedes con niveles de ocupación cercanos al 20% por pandemia.

### Casos críticos clientes

#### Outsourcing:

- Desocupa 100% de puestos de trabajo de las sedes Nueva Granada y Zima.
- Argumenta no estar interesado en contratar puestos de trabajo para lo que resta de 2020.
- La facturación mensual del cliente llegó a ser de \$239 MM. Desde septiembre \$0.

#### Atento:

- Cliente desatendido en vigencias anteriores en temas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Se conoce que está cotizando otras sedes en el mercado de Pereira.
- En agosto envía oficios cobrando penalidades por retrasos de mantenimiento desde 2018 por \$536MM.
- Momento crítico para renovación del contrato 2021.

#### Comdata (antes Digitex):

- El cliente envió el 12 de julio notificación de terminación unilateral de contratos en las tres sedes a partir del 15 de agosto de 2020.
- El cliente manifiesta expectativa de reducción en el canon de arrendamiento del 50%.
- El cliente envía notificación el 21 de agosto en la que comunica finalización de los contratos contra el vencimiento de cada uno.
- Se está negociando la continuidad de las tres sedes o algunas de ellas.
- Se incurre en reducción potencial del ingreso en una suma de \$53.912.000.

### Flujo de caja

Concepto	Proyección sin proyectos	Proyección conservadora	Proyección optimista
Saldo inicial caja (ago 31)	2.192.716.696	2.192.716.696	2.192.716.696
Ingreso retefuente	210.000.000	210.000.000	210.000.000
Recuperación Cartera	400.000.000	400.000.000	400.000.000
CxC LP - Contactech	100.000.000	100.000.000	100.000.000
CxC LP - Personal Contact	25.000.000	25.000.000	25.000.000
Cliente Sandra Castañeda	633.271.101	633.271.101	633.271.101
Sucesores Liborio Gutiérrez	300.000.000	300.000.000	300.000.000
<b>Entradas de caja</b>	<b>1.668.271.101</b>	<b>1.668.271.101</b>	<b>1.668.271.101</b>
Déficit operacional (Ebitda)	1.134.985.737	829.315.737	432.410.825
Saldo Telefónica 2020	202.000.000	202.000.000	202.000.000
Proveedor Sandra Castañeda	1.047.620.000	1.047.620.000	1.047.620.000
Reclamación Atento	536.000.000	536.000.000	536.000.000
Pago E-Contact	169.000.000	169.000.000	169.000.000
<b>Salidas de caja</b>	<b>3.089.605.737</b>	<b>2.783.935.737</b>	<b>2.387.030.825</b>
<b>Saldo final caja</b>	<b>771.382.060</b>	<b>1.077.052.060</b>	<b>1.473.956.973</b>

### Avances en el plan de choque

#### Ingreso operacional:

- Firma de Contrato con Extel.



- *Delimitación de alcance de convenios macro con varias secretarías (Educación, Servicios administrativos y Hacienda).*

#### *Renting:*

- *Ratificación de descuento del proveedor del bien inmueble de Sede nueva Granada en Bogotá hasta diciembre 31 de 2020*
- *Se tuvo acercamiento con el abogado de Sandra Castañeda explorando posibles fórmulas de arreglo de la situación.*
- *Conversación con el director de compras de Atento, Sr. Gustavo Pico para definir pautas de generación de nueva oferta de cara a la renovación del contrato bien sea con inicio este mismo año o contra la finalización del contrato vigente en abril de 2021. Se está estudiando el mercado para hacer una propuesta de cara a una eventual renovación del contrato.*
- *Con el cliente Comdata se logra llegar a un acuerdo para conservar las 3 sedes.*

#### *Caja:*

- *Realización de sensibilización con la política contable*
- *Ajuste y socialización del manual de Facturación y cartera*
- *Se generó un espacio de interlocución en el caso de Sucesores de Liborio Gutierrez*

### **People Contact en tiempos de covid -19**

Teniendo en cuenta la emergencia de salud pública por la que atraviesa el país y las directrices impartidas desde la Presidencia de la República, la Gobernación de Caldas y la Alcaldía de Manizales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID – 19), Peoplecontact SAS en Reestructuración desde el inicio y bajo las recomendaciones de la OMS, el MinSalud y el Mintrabajo, ha adoptado una serie de medidas con el fin de proteger no solo la integridad de sus colaboradores sino también las de sus familias.

De esta manera entonces y gracias a un gran trabajo logístico, operativo, legal, administrativo y tecnológico, la empresa durante toda la emergencia, ha dispuesto de manera progresiva diferentes estrategias tanto para el personal operativo como administrativo, las cuales se relacionan de la siguiente manera:

#### **Prevención covid – 19**

-Para todo el personal de la empresa, los biométricos para apertura de puertas fueron deshabilitados con el fin de evitar el múltiple contacto entre los colaboradores a través dichos elementos.

-Para el personal operativo se realizó separación de puestos de trabajo, dejando un metro de distancia mínimo entre cada operador. Adicional se hizo disposición de medidas de salubridad

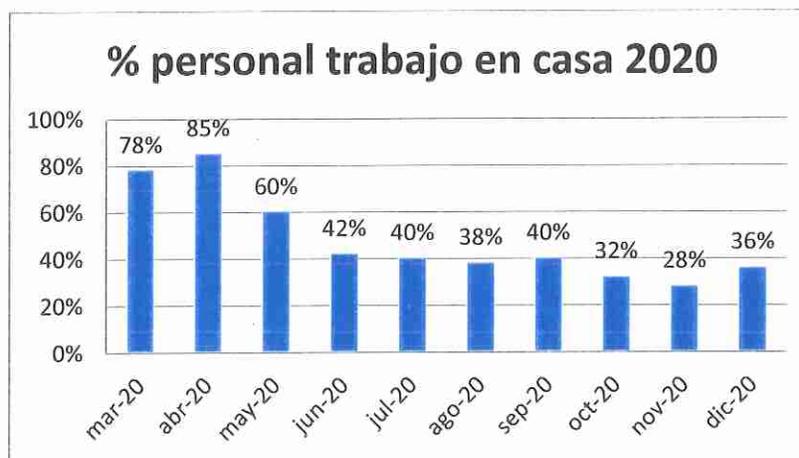
tales como lavado de manos (cada dos horas) y aplicación de gel anti bacterial, al igual que desinfección de diademas y demás elementos de trabajo.

-Desde el inicio de la emergencia se hizo un despliegue de campañas de sensibilización para los colaboradores de la empresa por medio de carteleras, pausas activas, capacitaciones, correos electrónicos, limpieza constante de puestos de trabajo, ubicación de puntos con gel antibacterial en lugares estratégicos de la empresa, buscando con ellas la prevención, autocuidado y disminuyendo así el riesgo de contagio del Coronavirus COVID – 19.

### Trabajo en casa

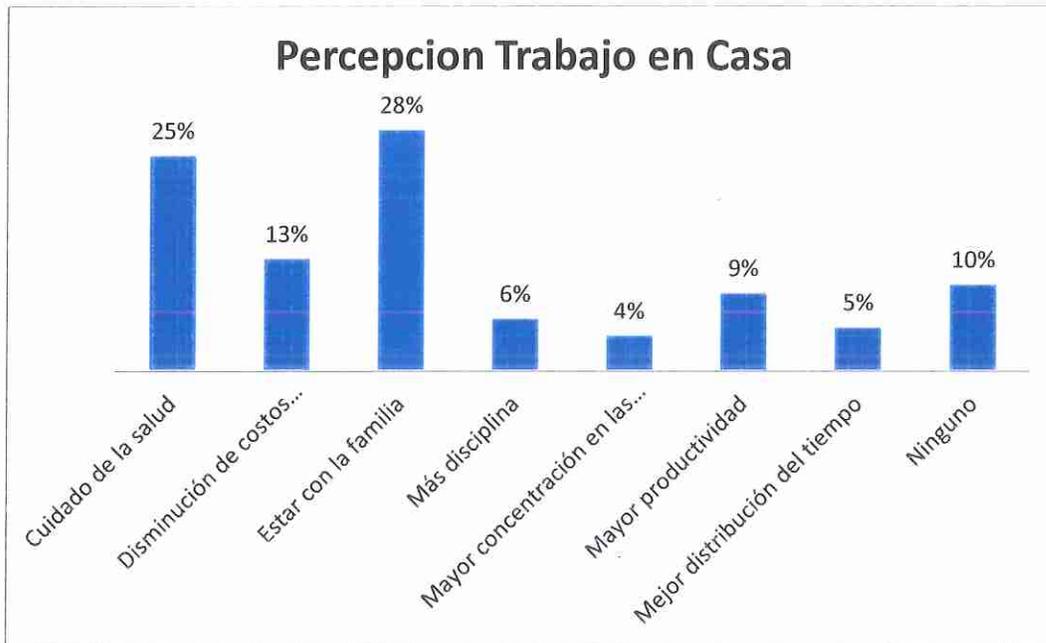
Con la emisión de la circular 0021 de 2020 del Ministerio de Trabajo, la empresa inicia la implementación del trabajo en casa para todo el personal de la empresa, el cual en el caso del personal administrativo se realiza bajo un plan de trabajo supervisado y coordinado por su jefe inmediato. Para el personal operativo se dio inicio al traslado de los asesores, alcanzando tener al 99% de la operación en dicha modalidad de trabajo. Para esto, se estructura y se pone en funcionamiento plataformas virtuales de formación y retroalimentación continua como el E-learning, garantizando con así que las operaciones seguirán funcionando sin contratiempos en pro de la adaptación a dicho modelo. Esta estrategia de trabajo fue y sigue siendo supervisada y sostenida por el equipo de tecnología y sistemas, en donde se atienden de manera permanente las necesidades que presenta el personal frente a conectividad.

Para los colaboradores que por su responsabilidad y actividades no pueden realizar trabajo en casa en un 100%, la empresa les ha suministrado elementos de protección tales como guantes, tapabocas, alcohol, gel antibacterial, buscando prevenir el contagio y la propagación del coronavirus COVID – 19.



### Encuesta de percepción de trabajo en casa

En el mes de abril se realizó una encuesta a todos los colaboradores de People Contact con el deseo de tener mayor cercanía con los mismos y adicionalmente conocer su percepción de la modalidad de trabajo en casa, arrojando los siguientes resultados:



#### Semana de los corazones responsables

En el mes de agosto se llevó a cabo la semana de los corazones responsables, con la cual se buscó realizar promoción y prevención frente al COVID-19, por medio de la generación del conciencia de auto cuidado y de empatía con los demás

1. Decoración de la sede con la temática planteada
2. Enviar piezas de concientización frente a los siguientes temas:
  - Estigma social asociado a COVID-19
  - Claves para el manejo emocional del miedo al coronavirus
  - Normas básicas de protocolo de Bioseguridad
  - Flujograma de manejo frente a casos sospechosos
3. Se realizó un taller vivencial y virtual de corazones responsables, en donde se pretendía que las personas reconozcan la importancia de no juzgar y estigmatizar a los demás, se entregaron tips para el control de miedo por aumento de casos positivos, y obtener como resultado que todas las personas cumplan con los protocolos de bioseguridad :
  - Estigma social asociado a COVID-19
  - Claves para el manejo emocional del miedo al coronavirus
  - Normas básicas de protocolo de Bioseguridad
  - Se entregó un folleto que describe el proceso de manejo frente a un caso sospechoso por COVID – 19
4. De la semana del 10 al 14 de agosto se realizó la actividad “Semáforos responsables” la actividad consistía en identificar las áreas y las personas que han sido más colaboradoras, responsables y han aplicado los conocimientos adquiridos.

- Diariamente se realizó revisión donde se evidenciara quienes cumplían o no con los protocolos de bioseguridad
  - Personas que cumplen plenamente: Corazón Verde
  - Personas que cumplen parcialmente: Corazón Amarillo
  - Personas que no cumplen: Corazón rojo.

### **Proyecciones y recomendaciones 2021**

- Redefinir nuevas metas para los inductores de valor de la Mega meta 2021
- Definir metas crucialmente importantes para conseguir las metas corporativas.
- Terminar de consolidar el proceso comercial para cumplir con el objetivo de facturación de la mega meta
- Continuar con un estricto seguimiento al costo y gasto dentro de la organización
- Aumentar la participación del mercado privado en los negocios de las UEN de BPO y soluciones de tecnología
- Fortalecer el proceso comercial a través de la definición de portafolio, plan de marketing y canales de comercialización
- Seguimiento estricto a la controversia con Sandra Castañeda ya que puede afectar significativamente la caja
- De acuerdo al presupuesto presentado a la junta; realizar gestión para la actualización del core del data center y el firewall
- Definir una cultura organizacional distintiva
- Continuar con la definición y planteamiento de gestión del conocimiento
- Implementar dentro de la empresa una cultura de gestión de Calidad con el objetivo de conseguir la certificación ISO 9001 -2015.