

INFORME DE GESTIÓN

2022

People
Contact

TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

People Contact

ÍNDICE

- 1.** CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN.
- 2.** MIEMBROS DE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS,
COMPOSICIÓN ACCIONARIA Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT
- 3.** COMITÉ DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL.
- 4.** MARCO REGULATORIO.
- 5.** ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR.
- 6.** ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.
- 7.** LOGROS CORPORATIVOS
- 8.** ESTADOS FINANCIEROS
- 9.** PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2022

1. CARTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, nos permitimos presentar a los miembros de la Asamblea General de Accionistas y a todos los grupos de interés el informe de gestión, los estados financieros correspondientes al ejercicio del año 2022, acompañados del dictamen del revisor fiscal, y de los resultados obtenidos durante dicha vigencia.

En primer lugar, queremos exaltar el trabajo de todos los colaboradores que durante la vigencia aportaron su mayor esfuerzo para garantizar cumplir con los compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés, también es interés de la administración reconocer el acompañamiento que hemos tenido de los diferentes órganos sociales de la empresa, lo que ha permitido tener una mejor visión del negocio en nuestro esfuerzo por enfrentar nuevos mercados como KPO.

El principal objetivo durante la vigencia fue optimizar los recursos de la organización y analizar los costos y gastos con el fin de tomar decisiones que beneficiaran financieramente a la empresa, dentro de estas decisiones tomadas se encuentran la entrega de la sede La Patria por improductividad, el cambio en el modelo de negocio en la sede Nueva Granada en Bogotá, la entrega de la sede Laureles, lo que nos ha permitido eliminar la afectación que por años ha sufrido la caja para apalancar costos y gastos superiores a los ingresos en dichas sedes.

Es nuestro compromiso seguir aportando a la generación de empleo en la ciudad y seguir aunando esfuerzos para garantizar que la empresa sea viable financiera y operativamente.

Mis más sinceros agradecimientos por el apoyo entregado a la compañía.



Diego Hernando Ceballos López
Gerente.

2. MIEMBROS DE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT

Dr. Alejandro Arango Castro
En representación de INFIMANIZALES.

Dr. Juan Carlos Quintero Naranjo
En representación de la Empresa metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. (EMAS).

Dr. Omar Eliud Nova Henao.
En representación de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Dr. Cesar Augusto Cano
En representación del Terminal de Transportes de Manizales S.A.

Dr. Jorge Alirio Murillo Franco
En representación de INFOTIC S.A.

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES	SUPLENTES
Gerente de Infimanizales	Director de Inversiones y Servicios Financieros de Infi-Manizales
Gerente de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Subgerente Administrativo y Financiero de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Privado	Secretario de Tic y Competitividad del Municipio de Manizales
Gerente de EMAS S.A. E.S.P.	Gerente Administrativo y Financiero de Emas S.A. E.S.P
Secretario de Planeación del municipio de Manizales	Secretario General del Municipio de Manizales

GERENTES

Ing. Diego Hernando Ceballos López – Gerente
Dr. Mauricio Ocampo Cardona – Gerente Comercial
Dr. David Restrepo Morales – Gerente de Tecnología y Operaciones

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Accionista	Capital Suscrito y Pagado	Número de acciones suscritas - pagadas	Porcentaje de participación público y privada	
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales INFIMANIZALES	\$ 12.885.259.758	51.541.040	66,65%	Público
			0,00%	Privada
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. EMAS S.A. E.S.P.	\$ 3.377.000.000	13.508.000	0,00%	Público
			17,47%	Privada
Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	\$ 3.070.000.000	12.280.000	15,72%	Público
			0,0016%	Privada
Terminal de Transportes de Manizales	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privada
INFOTIC S.A.	\$ 7.000	28	0,0000362%	Público
			0,00%	Privada
TOTALES	\$ 19.332.273.758	77.329.096	100%	

3. COMITÉ DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL

Comité de Vigilancia

PRINCIPALES	SUPLENTES
INFIMANIZALES	VHZ Ingeniería
DIAN	GHN Center
Bancolombia	Oscar Ricardo Meléndez
Instituto de Cultura y Turismo de Manizales	Unión Temporal Seguridad 2016
Inversiones Giraldo Agudelo y CIA	INGEAL

Revisoría Fiscal: Profesco Consultores y Auditores S.A.S.

PRINCIPAL	SUPLENTE
Carlos Julio Arias Marín	Gloria María Arias Marín

4. MARCO REGULATORIO

People Contact S.A.S en Reestructuración, se constituyó como 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, al Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias, cuya actividad está sometida al control y vigilancia del Municipio de Manizales, autorizada por el Consejo Directivo y los estatutos del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, Infi-Manizales, contenidos en el Acuerdo No. 292 del 6 de agosto de 1997 del Concejo Municipal de Manizales, previa iniciativa del Alcalde del mismo Municipio y con su autorización según consta en acta del Consejo de Gobierno Municipal de Manizales. En el año 2011 se realiza e inscribe su transformación de la sociedad al tipo de las S.A.S.

El capital accionario público es inferior al 90% del total del capital social. En consecuencia, el régimen legal aplicable a la contratación de People Contact tiene soporte legal en la ley 80 de 1.993, que le remite a través de la ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios a un régimen especial y a las disposiciones comerciales y civiles de las empresas industriales y comerciales del estado y de las sociedades de economía mixta para la celebración de contratos cuando su actividad se encuentra en competencia con el sector privado, situación que faculta a la empresa para actuar mediante su propio régimen de contratación teniendo en cuenta las normas civiles y del derecho comercial sin desconocer los principios generales de contratación, estando facultada para celebrar contratos de compraventa, permuta, suministro, arrendamiento de los bienes y servicios, prestación de servicios, contratos de obra, insumos, materias primas y bienes intermedios para la obtención de los mismos, los materiales y equipos que se empleen directamente para la producción de bienes y servicios o prestación de servicios, los relativos al mercadeo de sus bienes y servicios, y en general todo tipo de contratación que aporte al buen funcionamiento de la entidad.

Mediante la Ley 1150 del 16 de julio de 2007 y sus decretos reglamentarios, se contemplaron diferentes medidas para la eficiencia, eficacia, transparencia, economía, rendición de cuentas, manejo de riesgos y publicidad, entre otros, siendo necesario introducir mecanismos excepcionales para las sociedades de economía mixta y regulando el procedimiento de contratación estatal.

La misma ley 1150 de 2007 en concordancia con sus Decretos reglamentarios sobre las modalidades de selección, publicidad y selección objetiva, ratificó las excepciones de aplicación del Estatuto de Contratación Estatal para las sociedades de economía mixta con competencia directa Nacional o Internacional.

People Contact tendrá como objeto social principal: “1. La prestación de servicios de Call Center a empresas nacionales y extranjeras tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención, servicio de información por operadora, actualizaciones de bases de datos, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, realización de encuestas, investigaciones y sondeos, tele marketing, televenta, servicios de marketing y mercadotecnia, atención de peticiones, quejas y reclamos, y en especial todos aquellos que puedan ser articulados en centros de teleatención o en plataformas tecnológicas, telefónicas asistidas, ya sea para clientes propios o de terceros, a través de agentes de atención o de cualquier otro medio técnico actual o futuro que pudiera desarrollarse sea propio o de terceros. Para la realización de estas actividades podrá disponer de diferentes medios de interacción con los clientes tales como teléfono, internet, fax, video, correo convencional y correo de voz. Igualmente, la sociedad podrá proveer todos los procesos de front y back office necesarios para la recepción, trámite, empaquetamiento y logística de los servicios que se le prestarán a los clientes de acuerdo a sus requerimientos. 2. La prestación de servicios de gerencia, consultoría y asesoría al cliente referidos a todos los procesos relacionados con la gestión de centros de atención de llamadas o centros de contacto para la atención al público. 3. La comercialización directa e indirecta de cualquier tipo de producto, por cuenta propia o de terceros a través de mecanismos diversos de comunicación tales como teléfonos, radio, televisión, periódicos, diarios, revistas, catálogos, entre otros. 4. La prestación de servicios de bases de datos tales como gestión, administración, actualización, desarrollo, análisis y segmentación de bases de datos propios o de terceros. 5. La prestación de servicios informáticos tales como: diseño y desarrollo de software para aplicaciones para equipos de cómputo; comercialización, actualización y mantenimiento de aplicaciones; evaluación de sistemas y equipos; diseño y desarrollos de sitios web, entre otros. Para el efecto podrá instalar, establecer, usar, ampliar, operar y explotar redes, sistemas, equipos, soportes lógicos y demás tecnologías disponibles en el mercado para el procesamiento y administración de la información. 6. Hacer la organización, operación, prestación y explotación de las actividades y servicios de telecomunicaciones tales como valor agregado, tecnologías inalámbricas, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas de telecomunicaciones y operaciones totales del sistema de

información y cualquier servicio calificado como de telecomunicaciones, comunicaciones e información dentro del territorio nacional y en conexión con el exterior empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros.

7. La prestación de servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipos y redes y consultoría en los ramos de la electricidad, electrónica, informática, telecomunicaciones y afines. 8. Promover y participar en proyectos de educación, formación científica e investigativa y desarrollo de productos, que generen soluciones aplicables a sectores empresariales e institucionales. 9. Promover y participar en proyectos medio ambientales, de desarrollo sostenible y otros que contribuyan a cumplir el balance social de la empresa. 10. Gestionar, promover, construir, dotar y en general realizar cualquier otra actividad relacionada con la de adecuación, equipamiento y construcción de obras civiles de infraestructura física y/o tecnológica para fines propios o/de terceros, con facultades para realizar estas actividades directamente, y/o a través de terceros. 11. Comprar, vender, distribuir, suministrar, importar y exportar toda clase de bienes y servicios, mercancías, productos, insumos, materias primas, equipos técnicos, tecnológicos y todo tipo de artículos necesarios para el desarrollo de su objeto social. 12. Realizar procesos de gestión, selección, promoción y administración del talento humano, dentro de los distintos esquemas de contratación, para el normal desarrollo de las competencias y los programas de bienestar laboral. 13. Ofrecer, desarrollar, ejecutar, intervenir, supervisar y suministrar soluciones técnicas y tecnológicas. 14. Actuar como agente comercial, representante, corredor, mandatario o comisionista de cualquier tipo de operaciones comerciales. 15. Concesión de servicios públicos, bienes de uso público, obras públicas, prestación de servicios y suministro y en general. 16. Formulación de proyectos, Gerencia de proyectos, apoyo gerencial y operaciones logísticas. 17. Operación de trámites de movilidad, implementación y operación tecnológica para sistemas integrados de transporte (SITP), sistemas estratégicos de transporte (SETP) y proyectos de movilidad inteligente. 18. Administración, señalización y mantenimiento de zonas de estacionamiento regulado (ZER). 19. Aplicación integrada de la tecnología de comunicaciones, control e información al sistema de transporte. 20. Ciencia de datos, analítica descriptiva y predictiva. 21. Tecnologías para las ciudades, territorios inteligentes y sostenibles, operación, administración, instalación y funcionamiento de redes de Internet de las cosas (IoT), inteligencia artificial (IA), tecnologías de seguridad blockchain, esteganografía, seguridad de datos. Seguridad perimetral de datos, robótica, redes y contadores eléctricos inteligentes, agricultura de precisión, Sistemas de medición inteligente (AMI), outsourcing en TIC, KPO, Helpdesk. 22. Operación trámite de movilidad y patios y grúas con incorporación de herramientas tecnológicas y/o servicios de parqueadero. 23. Administración y

operación de plataformas de gestión documental, almacenamiento de datos, procesamiento de información, encuestas, estadísticas, análisis de datos, archivo y demás que se relacionen. 24. Arrendamiento y servicios de parqueadero. 25. Recaudo y distribución de recursos”. 26. Generar, operar y administrar negocios asociados a la movilidad terrestre a nivel nacional, departamental, municipal, interveredal y urbano”.

En desarrollo de su objeto principal la sociedad podrá: “1) Celebrar todo tipo de contratos, acuerdos o convenios y subcontratar con el sector público o privado, nacional o extranjero. 2) Participar en licitaciones, concursos públicos y privados, nacionales e internacionales para celebrar todo tipo de contratos, con personas naturales o jurídicas del país o del exterior. 3) Ceder total o parcialmente sus derechos a terceros y adquirirlos de la misma manera; en los casos de negocios o contratos que adquiera o sea cesionaria, debe mediar una previa evaluación independiente de debida diligencia de los negocios adquiridos o los contratos que actúa como cesionaria; 4) Formar parte de otras entidades, asociaciones, sociedades, uniones temporales o consorcios que adelanten o no actividades semejantes o complementarias. 5) Adquirir, enajenar, gravar, administrar, tomar y dar en arriendo toda clase de bienes muebles o inmuebles, corporales o incorporeales para el desarrollo de su objeto social. 6) Intervenir como acreedora o como deudora en todo tipo de operaciones de crédito, en moneda nacional o extranjera, suscribir los contratos correspondientes y constituir las garantías a que haya lugar, con la autorización expresa de la Junta Directiva cuando supere la capacidad de contratación del Gerente. 7) En ninguna circunstancia la sociedad podrá constituirse en garante de las obligaciones personales de los accionistas. 8) Girar, endosar, aceptar, asegurar, cobrar, pagar y realizar todo tipo de operaciones sobre títulos valores e instrumentos negociables. 9) Formular ante la administración pública en todos los órdenes y organismos internacionales solicitudes o peticiones necesarias para el desarrollo del negocio. 10) Solicitar y obtener licencias para la importación de equipos necesarios para el desarrollo de las labores previstas en el objeto social. 11) Promover e intentar acciones legales judiciales, prejudiciales y extrajudiciales, y atender los que se promuevan contra la sociedad. 12) Hacer inversiones en acciones o derechos sociales, en bonos, en fondos de inversión y en toda clase de instrumentos de deuda pública. 13) Emitir bonos y comercializarlos en mercados nacionales e internacionales cumpliendo las regulaciones estatutarias y legales. 14). En general celebrar, realizar y ejecutar todos los contratos, actos, hechos y obligaciones relacionados con la existencia y funcionamiento de la sociedad, lo mismo que realizar todas las actuaciones preparatorias, complementarias, convenientes o necesarias para el cumplimiento de su objeto social, y en general puede realizar cualquier actividad lícita”.

5. ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR

People Contact hace parte de las empresas que en Colombia ofrece servicios de tercerización de procesos de negocio, soluciones de tecnología, renting de infraestructura física y tecnológica a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De acuerdo con información recolectada para el año 2022 el sector BPO en Colombia aportó aproximadamente el 2,8 por ciento del PIB a nivel nacional, este dinamizador le dio un giro a la transformación digital en las empresas que durante la pandemia creó más de 20.000 empleos.

De acuerdo con la Revista Portafolio, existen dos factores que marcarán el mundo tecnológico en Colombia donde las empresas deberán priorizar las alianzas y la innovación, Colombia obtuvo un crecimiento económico del 7,5%, sin embargo, según los estudios más recientes, el país se debe preparar para entrar en un periodo de desaceleración bajo variables críticas, incluyendo una inflación que tomará más tiempo del previsto su control.

Sin embargo, la industria tecnológica se muestra optimista ante este panorama gracias a la transformación digital en las empresas ya que hoy el planeta se encuentra hiperconectado y que no nos encontramos en un mundo con crecimiento lineal, por lo contrario, algo puede crecer exponencialmente o algo puede decrecer muy rápido, lo más importante que debe tener presente una empresa del sector es resilientes y consistentes, enfocarse y tener gran capacidad de adaptación a los cambios del entorno.

Inflación

Para el cierre del 2022 la inflación en Colombia se ubicó en 13,12% según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) siendo la cifra más alta en los últimos 21 años en el país superando las proyecciones de los analistas que ubicaban el IPC en un porcentaje inferior al 13%.

A continuación, se presenta informe de vigilancia del mercado de contact center y servicios basados en tecnología con corte a diciembre del 2022 y un análisis de tendencias en los sectores BPO y TI de acuerdo con el comportamiento de la transformación digital.

TENDENCIAS BPO

TRABAJO HÍBRIDO: Trabajo remoto y presencial a través de metodologías y tecnologías ágiles.

EXPERIENCIA AL CLIENTE (CX): Seguridad de los datos, Sistemas de comunicación con los clientes, tecnología a una velocidad muy rápida, Automatización de procesos, IA, Chatbot y experiencia al cliente personalizada.

Conocimiento: Personal con conocimiento para manejar las tecnologías implantar de forma ágil.

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS (RPA-IA): La inteligencia artificial permite un mayor entendimiento del lenguaje humano abierto y no está sujeta a los patrones predefinidos, como listas de palabras o marcación en teclados. La utilización de modelos de IA avanzada como los chatbots, voice bots o social robotics, está permitiendo a los usuarios comunicarse con las marcas como lo harían con una persona, creando conversaciones más “humanas”.

ROBOTIZACIÓN: Este tipo de tecnologías están permitiendo a cualquier empresa automatizar los procesos de atención al cliente utilizando RPA (Automatización robótica de procesos) y BPM (Gestión de procesos de negocio). De esta manera consiguen eliminar los tiempos de poco valor y redirigen a los teleoperadores al usuario, evitándoles realizar tareas repetitivas. Además de reducir tiempo y costes a las organizaciones.

CUSTOMER JOURNEY: Ser capaz de ofrecer un “viaje de cliente” accesible y personalizado se ha convertido en una obligación para las empresas. Según Accenture, el 91% de los consumidores son más propensos a comprar con marcas que reconocen, recuerdan y proporcionan ofertas relevantes. En ABAI Group diseñan y miden una Customer Journey orientada a las necesidades únicas de cada empresa con el fin de fidelizar y atraer a los usuarios.

SMART WORKING: El trabajo inteligente supone la digitalización de las tareas y procesos de atención al cliente para garantizar a los teleoperadores tanto el teletrabajo como la jornada presencial. Un modelo que se adapta a los tiempos y asegura la continuidad del negocio.

OMNISCANALIDAD: La interacción de los consumidores finales con las empresas a través de soportes electrónicos ha tomado prácticamente la delantera al canal telefónico. De hecho, el poder incorporar canales digitales como el email, el chat o las aplicaciones móviles está permitiendo a las empresas

y administraciones públicas a diversificar los medios, distribuir los tiempos del emisor y del receptor, asignar mejor los esfuerzos y hacer más eficiente la comunicación con sus clientes.

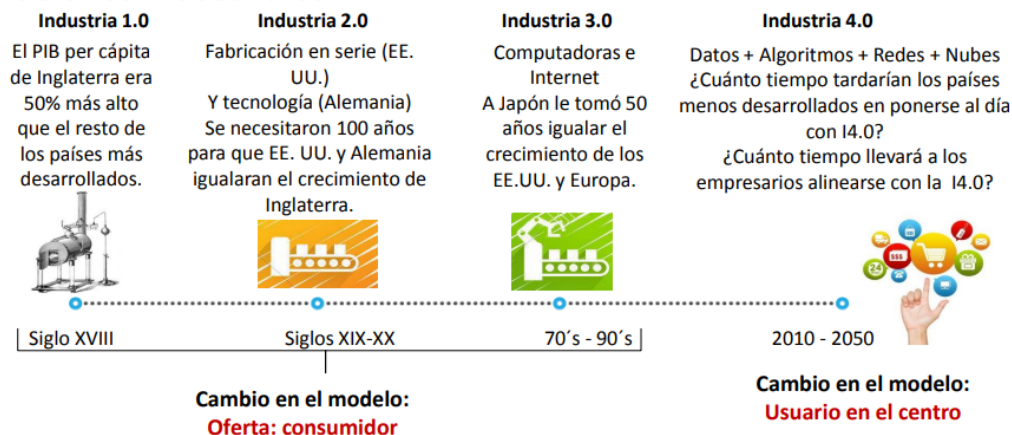
7 tendencias de call center 2022



Securitec

Fuente: Securitec 2022

Revoluciones Industriales



La industria 4.0 también llamada la industria inteligente, se considera la cuarta revolución industrial y busca transformar a la empresa en una organización inteligente para conseguir los mejores resultados de negocio.



ANÁLISIS DE TENDENCIAS 2023



TENDENCIAS



Revoluciones Industriales

Industria 1.0

El PIB per cápita de Inglaterra era 50% más alto que el resto de los países más desarrollados.



Siglo XVIII

Industria 2.0

Fabricación en serie (EE. UU.)
Y tecnología (Alemania)
Se necesitaron 100 años para que EE. UU. y Alemania igualaran el crecimiento de Inglaterra.



Siglos XIX-XX

Industria 3.0

Computadoras e Internet
A Japón le tomó 50 años igualar el crecimiento de los EE.UU. y Europa.



70's - 90's

Industria 4.0

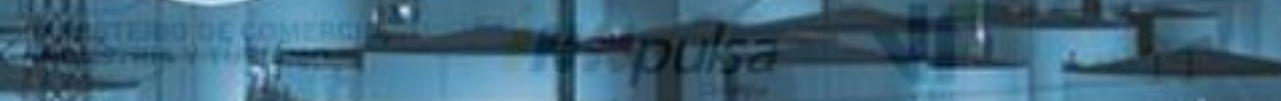
Datos + Algoritmos + Redes + Nubes
¿Cuánto tiempo tardarían los países menos desarrollados en ponerse al día con I4.0?
¿Cuánto tiempo llevará a los empresarios alinearse con la I4.0?



2010 - 2050

Cambio en el modelo:
Oferta: consumidor

Cambio en el modelo:
Usuario en el centro



Objetivos de la Industria 4.0.

La Industria 4.0 implica la promesa de una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos.

Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como **la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT)**, entre otros.

Las organizaciones deben identificar las tecnologías que mejor satisfacen sus necesidades para invertir en ellas. Si las empresas no comprenden los cambios y oportunidades que trae consigo la Industria 4.0, corren el riesgo de perder cuota de mercado



¿Por qué es importante la Industria 4.0?

Es importante entender el potencial de esta 4RI porque no solo afectará a los procesos de fabricación. Su alcance es mucho más amplio, afectando a todas las industrias y sectores e incluso a la sociedad.

La industria 4.0 puede mejorar las operaciones de negocio y el crecimiento de los ingresos, transformando los productos, la cadena de suministro y las expectativas de los clientes.

Más allá de eso, podría generar cambios en la fuerza laboral, lo que requeriría nuevas capacidades y roles.

Además, las tecnologías relacionadas con la Industria 4.0 también pueden conducir a productos y servicios completamente nuevos. **El uso de sensores y dispositivos portátiles, el análisis y la robótica**, entre otros, permitirán mejoras en los productos de diversas maneras, desde la creación de prototipos y pruebas hasta la incorporación de conectividad a productos previamente desconectados.

Estos cambios en los productos se traducen, a su vez, en cambios en la cadena de suministro y, consecuentemente, en los clientes.

¿Cuáles son los impactos de la Industria 4.0?

Los impactos de la Industria 4.0 pueden sentirse en múltiples niveles: **en grandes ecosistemas, a nivel organizacional y a nivel individual (en empleados y clientes):**

- **Ecosistemas.** Además del cambio en el que las empresas operan y en la producción de bienes, la Industria 4.0 afecta a todos los agentes del ecosistema (los proveedores, los clientes, las consideraciones regulatorias, los inversores, terceros...). Estas tecnologías permiten interacciones entre cada punto de una red.
- **Organizaciones.** La capacidad de ajustarse y aprender de los datos en tiempo real puede hacer que las organizaciones sean más receptivas, proactivas y predictivas. Asimismo, permite a la organización reducir sus riesgos en materia de productividad.
- **Individuos.** La Industria 4.0 puede significar diferentes cosas para cada uno. Por ejemplo, para los empleados puede significar un cambio en el trabajo que van a realizar, mientras que para los clientes significaría una mayor personalización en los productos y servicios que satisfagan mejor sus necesidades.

Beneficios

Mayor productividad

**Toma de
decisiones más
eficientes**

**Aumento de la
flexibilidad**



**Comunicación directa
entre los clientes y
las organizaciones**

**Reducción de tiempo
de fabricación**

**Reducción del
porcentaje de defectos**

Retos en Industria 4.0.



Nuevos
modelos de
negocio



Marco
regulatorio
modernizado



Capital humano
creativo y
flexible



Tecnologías
de impacto



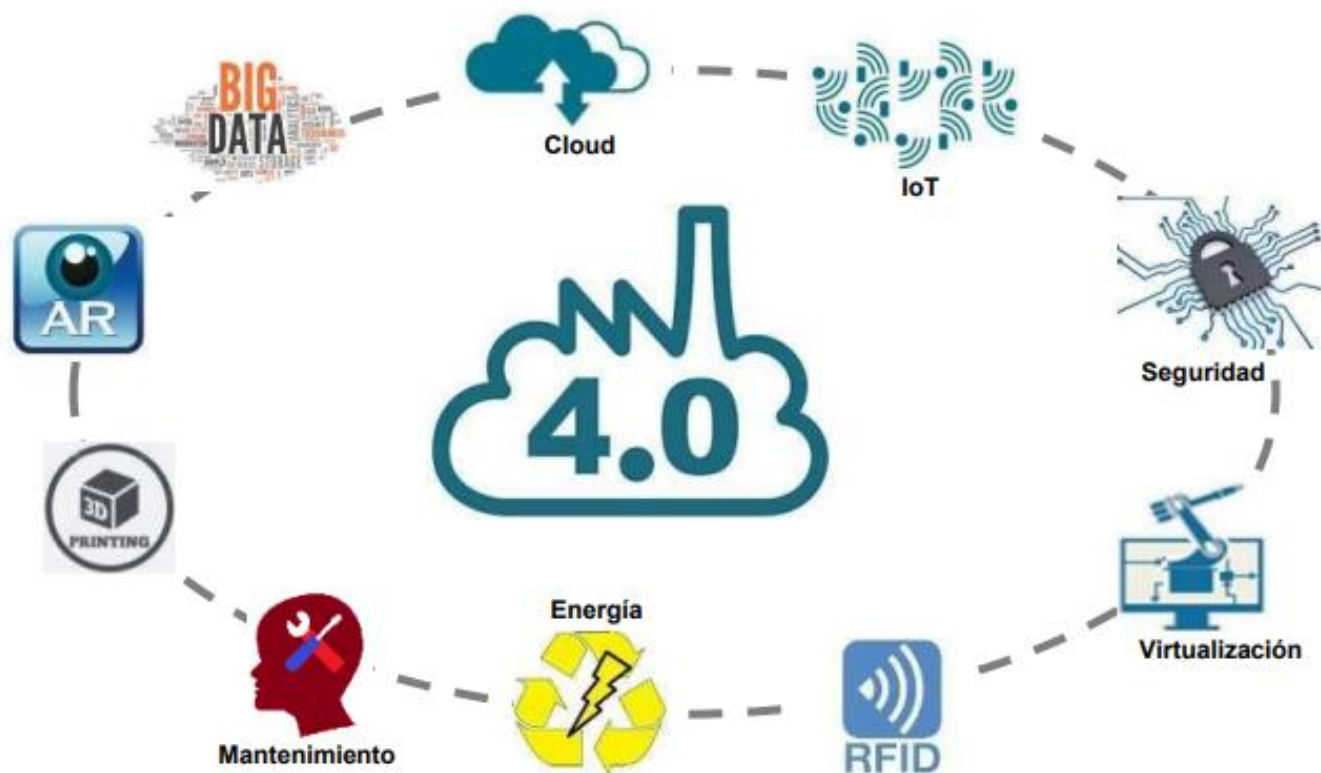
Desarrollo
incluyente

Siempre hemos ido evolucionando...

¿Qué hace distinta la situación actual?

**Tecnologías
Digitales**

Tendencias en el entorno de producción



Otros beneficios esperados con la Industria 4.0



Reducir los
costes de
mantenimiento
entre 10% y
40%



Reducir el
consumo de
energía entre
10% y 20%

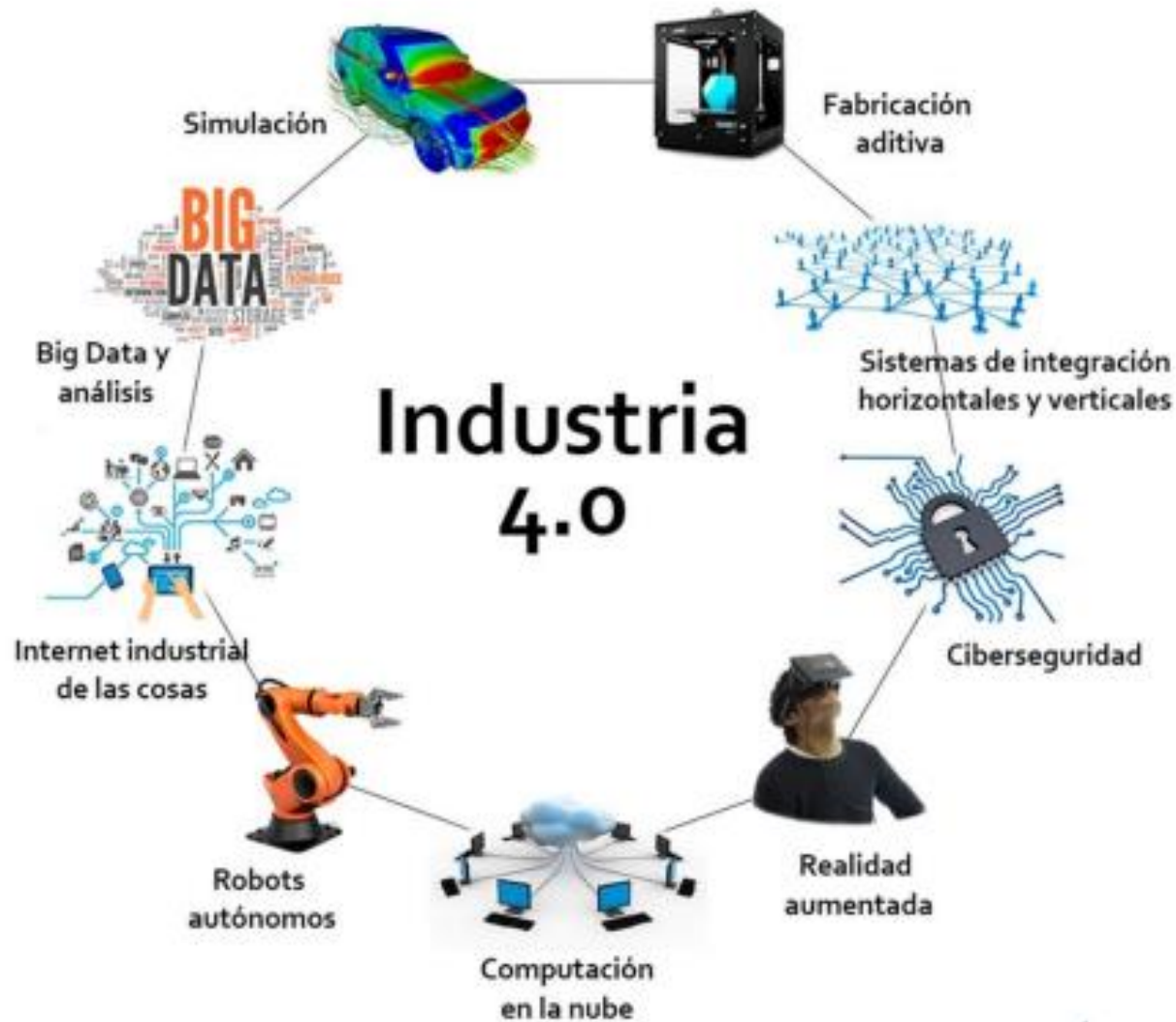


Aumentar la
eficiencia del
trabajo entre
10% y 25%

Industria 4.0

Fonte: McKinsey, 2015.

Generación y desarrollo de nuevas Tecnologías Digitales



Tecnologías Digitales



¿Qué es la Transformación Digital?

Es una **estrategia de la organización** que cuenta con dos pilares fundamentales:

Aumentar el valor diferencial

1. Enfoque en el cliente

Generar Sostenibilidad

2. Reinversión del modelo de negocio

Qué es Transformación Digital?

La transformación digital favorece la proliferación de dispositivos IoT y comunicaciones M2M, ya hay **5 dispositivos conectados por cada persona** en el mundo.

Sin embargo, se espera que para 2025 la relación sea de **10:1**. Es decir, la cantidad de individuos que hace uso de la tecnología y se beneficia de sus aportes no hace más que crecer. Por esta razón, **es necesario conocer qué es, para qué sirve la tecnología digital y cuáles son las consecuencias de su uso.**

¿Qué no es?



- Comprar ordenadores más potentes.
- Almacenar datos en la nube.
- Comprar Software.
- Comprar Tecnología.
- Instalar un ERP o CRM.

¿Qué es la Tecnología Digital?

La tecnología da como resultado la creación de un producto o máquina, la tecnología digital resulta ser la aplicación de métodos para desarrollar **sistemas que se ven expresados en números o datos y que permiten automatizar ciertos procesos.**

De esta forma, el ser humano ha pasado de utilizar objetos analógicos, a implementar artefactos digitales con funciones automáticas y programadas.

Mirando la Tecnología Digital en la Transformación Digital

- El mundo se está transformando con la adopción de nuevas tecnologías que impactan los modelos de negocio, las relaciones entre usuarios y proveedores, la creación de oferta de valor, las expectativas de los clientes, cambiando la forma en que las personas viven y trabajan.
- Esta transformación digital, tiene un inmenso potencial que puede cambiar la vida de los usuarios y consumidores, creando nuevo valor para las empresas y organizaciones y permite habilitar beneficios sociales de mayor alcance.
- La transformación digital implica un replanteamiento radical de la forma en que una organización utiliza la tecnología, las personas y los procesos, para cambiar fundamentalmente el rendimiento empresarial, a través de nuevos modelos de negocios, nuevas ofertas de valor y nuevas fuentes de ingresos, impulsados por cambios en las expectativas de los clientes en torno a productos y servicios.

La Innovación Digital de la mano de la Tecnología Digital

La innovación digital está remodelando las industrias al modificar los modelos comerciales y operativos existentes. Pero también está teniendo un **profundo impacto sobre la sociedad**, generando una serie de oportunidades y desafíos para las empresas y los políticos.

A medida que el costo de las tecnologías avanzadas disminuye, se posibilitan nuevas aplicaciones, así como oportunidades para combinarlos de formas innovadoras. Esto desata **"efectos combinatorios", donde la capacidad de las tecnologías que trabajan en conjunto exceden sus capacidades cuando se implementan por separado.**

La transformación digital considera la **combinación exponencial de las siguientes tecnologías**: Inteligencia Artificial, Nube , Analítica de Big Data, Impresión 3D, Internet de las cosas y dispositivos conectados, robots y drones, Plataformas y redes sociales.

La empresa Digital

Modelos de negocio digitales

Las empresas necesitan cambiar fundamentalmente la forma en que identifican, desarrollan y se lanzan como nuevas empresas comerciales. En los próximos años el 30% de los ingresos de la industria provendrán de nuevos modelos de negocio para 2030.

Modelos operacionales digitales

Los líderes digitales siguen un enfoque **lean** tanto para las funciones core como para las funciones de apoyo.

Con esto en cuenta, el 90% de las empresas tendrán operaciones significativamente ajustadas en los próximos años.

Talento y habilidades digitales

Para atraer, retener y desarrollar talento, las empresas deberán abordar el cambio cultural, centrarse en el reclutamiento de millennials y adaptarse a nuevas formas de trabajo.

Métricas digitales para éxito

Las empresas necesitan prepararse para una mayor automatización, el 81% de los gerentes cree que las máquinas harán que los trabajadores sean más efectivos.

Los drivers para inversión digital

Nueva eficiencia

La eficiencia sigue siendo el driver primario para que las grandes empresas decidan invertir en nuevas tecnologías. Usan estas tecnologías para mejorar los procesos de negocio existentes y optimizar activos y recursos, reduciendo así sus costos y permitiendo ahorros para sus clientes.

Experiencia del cliente

La experiencia mejorada del cliente, es impulsada de diversas formas, en función del uso de las nuevas tecnologías. Las ofertas personalizadas crean “momentos de verdad” y la información integrada del cliente permite aumentar la velocidad de transacción.

Nuevos modelos de negocio

Adoptar nuevos modelos de negocio requiere un cambio cultural con el foco en la innovación en la estrategia de negocios. La gran preocupación es la canibalización de los modelos de negocio existentes.

Impacto de la Tecnología Digital

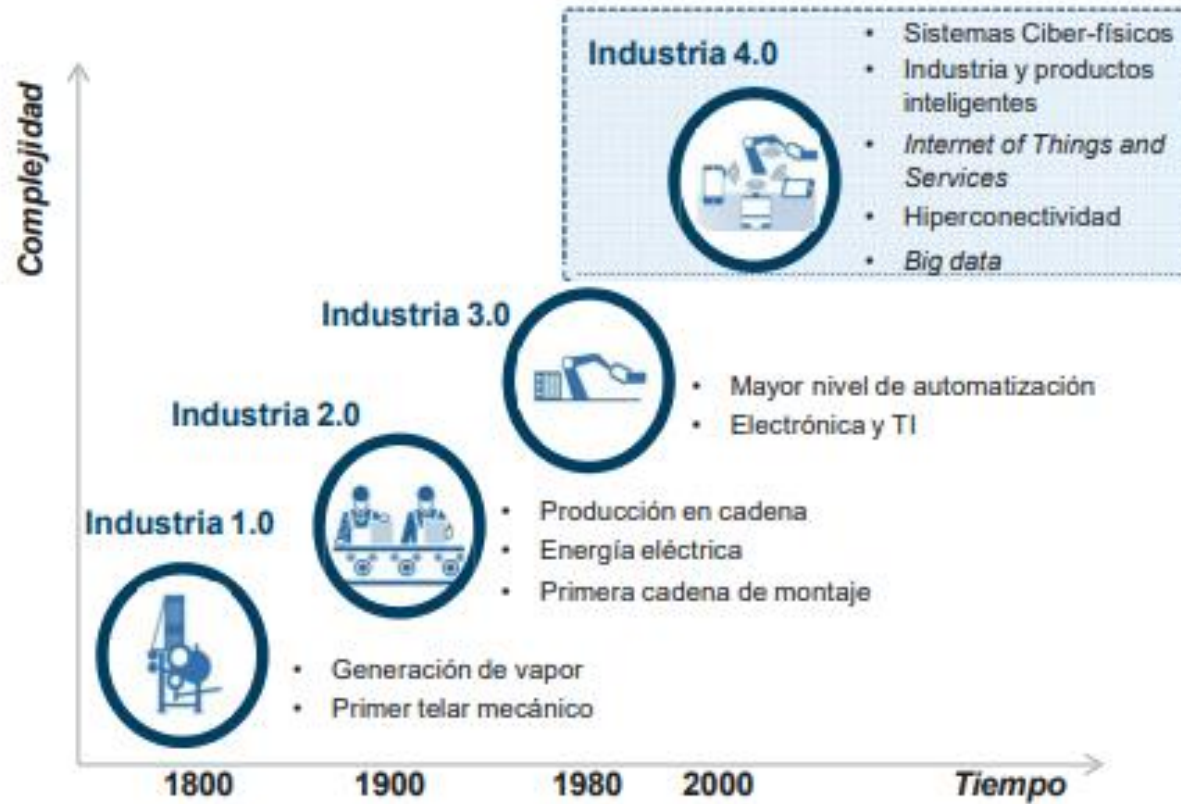
- Entorno Competitivo
- Modelos de negocio
- Procesos y metodologías de Trabajo
- Relación, conocimiento y experiencia del cliente
- Capital humano
- Cultura y Organización de la empresa
- Sustentabilidad de las empresas /industria
- Innovación permanente a través de las tecnologías habilitantes

Hoy vivimos en un Mundo Digital



La Industria 4.0 es la cuarta revolución industrial que incorpora la digitalización a la industria

La cuarta revolución industrial



Fuente: Elaboración propia en base a Zukunftsprojekt Industrie 4.0

Definición

No exhaustivo



Fuente: Elaboración propia

La transformación digital impacta a la industria en tres dimensiones

Proceso

Modelo de negocio: Mantenimiento predictivo

- Los **sensores y la conectividad** permiten enviar **información** de la actividad de una maquina o vehículo
- Se puede explotar la información para **predecir** necesidades y ofrecer **servicios de mantenimiento**



Proceso: Impresión 3D

- La **impresión 3D**...
- ... aplicada al prototipaje reduce tiempos y costes...
- ... y tiene un alto potencial para flexibilizar los medios productivos

Producto

Modelo de negocio



Producto: Tejidos inteligentes

- Los **tejidos inteligentes**...
- ... incorporan **sensores**...
- ... para proporcionar **funcionalidades adicionales** a las prendas

Operado por:

ESEI beneficiaria:



La conectividad y el internet de las cosas permiten dar inteligencia a los componentes de la industria

La Industria 4.0 y el “Internet de las Cosas”



Beneficios

- **Desarrollo tecnológico y dinamización de la economía**
- **Flexibilidad en la producción** – cambios en la configuración que no afectan al tiempo de producción
- **Personalización** – satisfacer peticiones del cliente incluso con bajos volúmenes de producción
- **Optimización de la toma de decisiones** – información en tiempo real
- **Aumento de productividad y eficiencia en recursos** – seguimiento exhaustivo a lo largo de todo el proceso productivo
- **Nuevas oportunidades de negocio** – especialmente en servicios derivados o de apoyo
- **Nueva perspectiva de la vida laboral** – cambios en las dinámicas de producción mejoran las condiciones laborales

Fuente: Elaboración Indra Business Consulting en base a Zukunftsprojekt Industrie 4.0

Operado por:





Se han identificado y analizado los principales habilitadores digitales de la industria 4.0

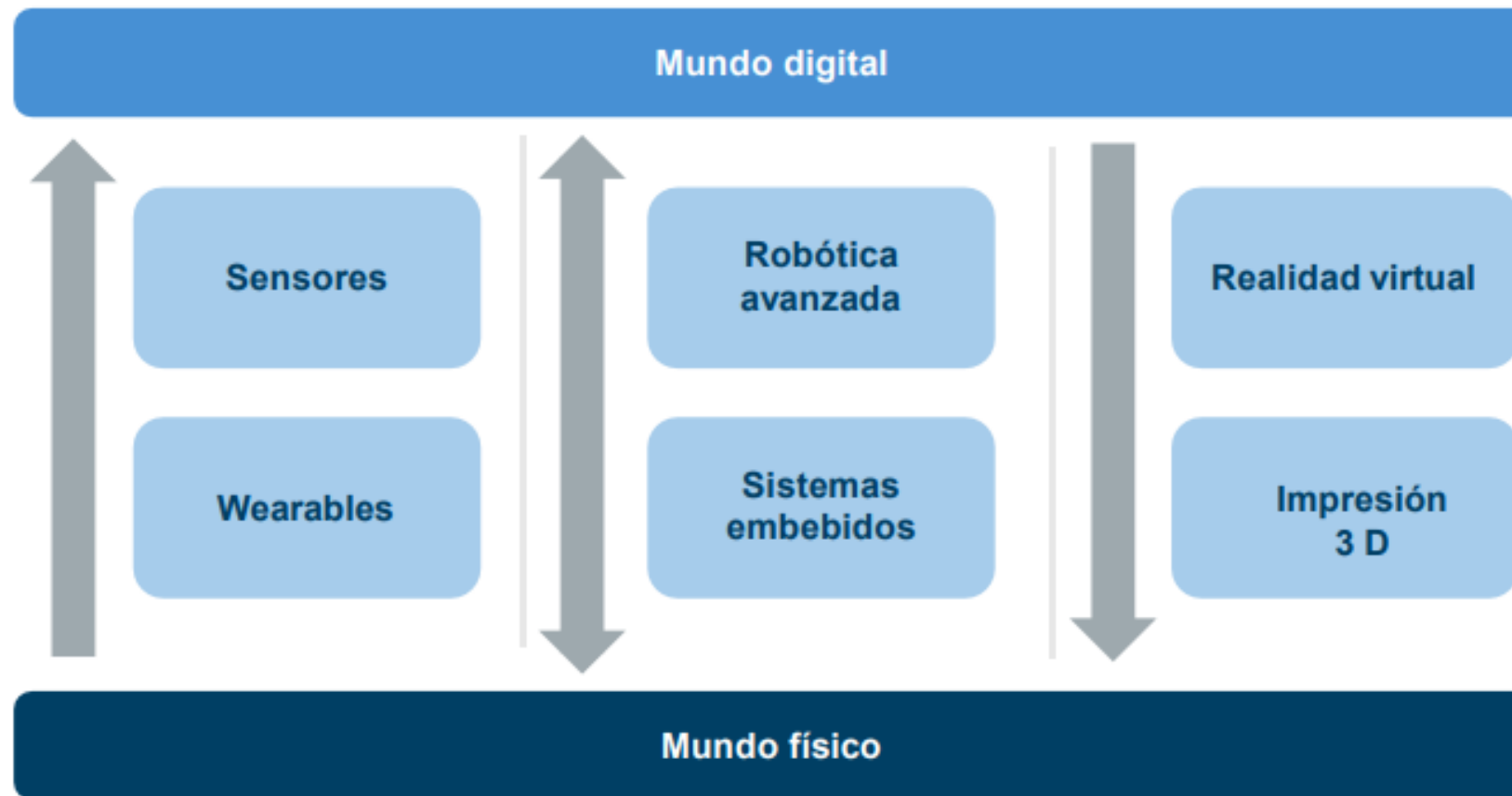
Marco conceptual de habilitadores para el modelo colombiano

Industria Conectada 4.0



El primer grupo de habilitadores permite la hibridación del mundo físico y digital

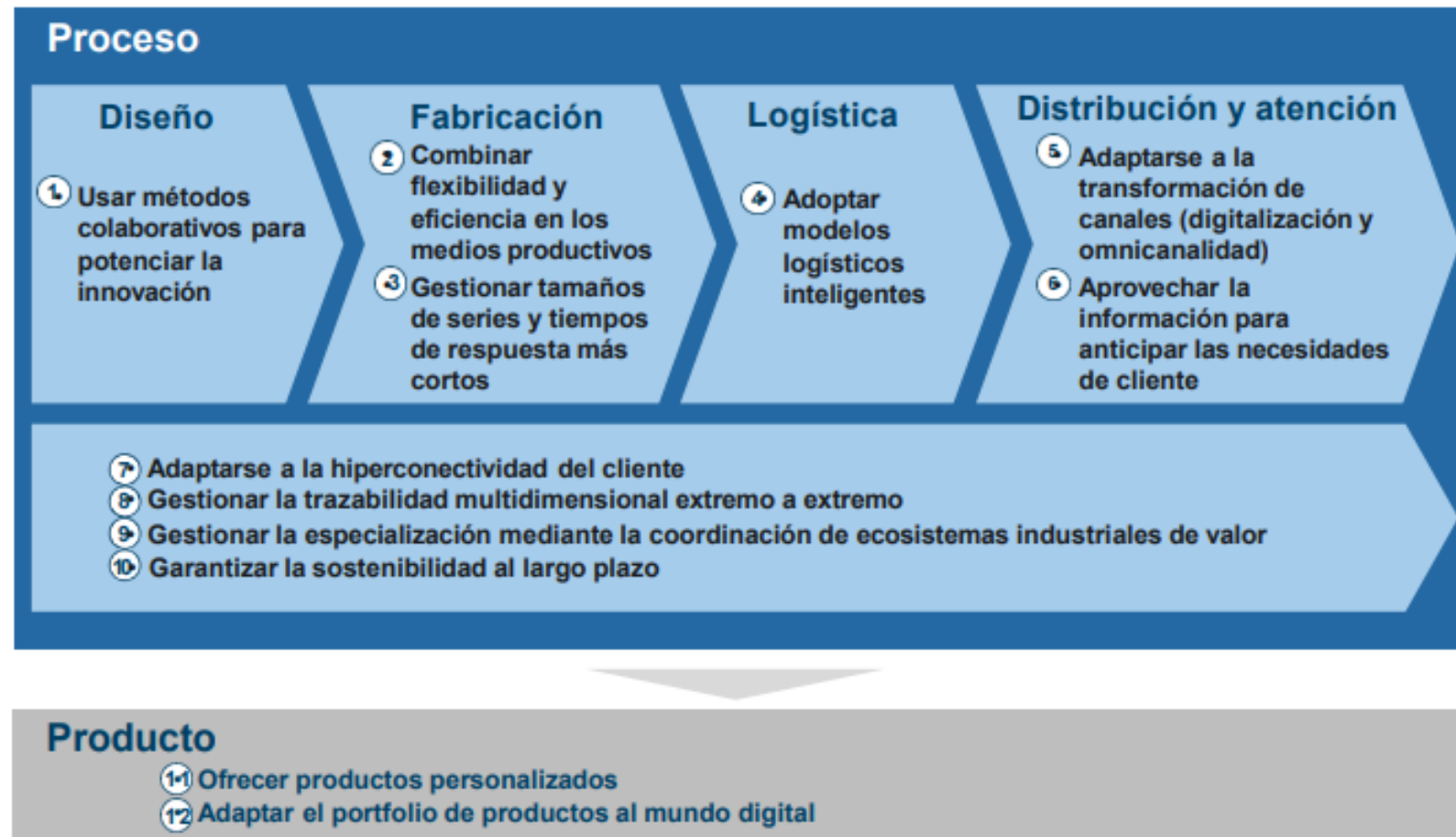
Ejemplos de habilitadores de hibridación del mundo físico y digital



Los habilitadores de comunicaciones y tratamiento de datos son indispensables para conectar los otros dos grupos de habilitadores



Retos de la industria



Modelo de Negocio Operado por

Tres Impactos Relevantes de la Tecnología Digital

Empleo



Estimaciones actuales de pérdida de trabajo a nivel global tienen un amplio rango entre 2 millones hasta 2.000 millones para el año 2030.

Estos análisis sugieren que la digitalización puede ser un creador neto de trabajos en algunas industrias

Pero con ambos, los resultantes ganadores y perdedores de la transformación digital, existe un gran premio a pagar **en el relativamente corto plazo de la habilidad de las empresas para reentrenar a sus empleados y formar la nueva generación de talentos.**

Sustentabilidad



No ha sido posible aun desacoplar el crecimiento económico y el uso de recursos.

Las prácticas actuales de negocios contribuirán a la diferencia de 8.000 millones de toneladas métricas entre al oferta y la demanda por recursos naturales para el 2030, siendo traducido esto en \$4.5 billones de crecimiento económico perdido.

El análisis sugiere que la digitalización tiene una contribución positiva a este desafío.

Confianza



Las redes sociales, los sitios web generados por usuarios y otras innovaciones han sido instrumentales en el aumento de transparencia y disminución de asimetrías de información.

Sin embargo, la confianza en los sectores basados en la tecnología ha disminuido en los últimos años.

Más allá de las preocupaciones de privacidad y seguridad, preguntas éticas más amplias acerca de la manera en que las organizaciones usan la tecnología digital amenazan con erosionar la confianza en dichas empresas.

Operado por:

ESEI beneficiaria:

Barreras y Desafíos a la Apropiación de la Tecnología Digital

1. Dilema del innovador

Miedo a canibalizar los modelos de ingresos existentes.

2. Bajas tasas de adopción de tecnología en todas las organizaciones

3. Culturas organizacionales conservadoras

Temor al cambio y a la innovación.

4. Problemas regulatorios

Que bloquean o frenan la adopción de nuevos modelos de negocios basados en la tecnología.

Barreras y Desafíos a la Apropiación de la Tecnología Digital

Cómo abordarlas?

1. La resistencia al cambio

- ✓ Reducir las jerarquías, eliminar silos, fomentar colaboración y utilizar comunicación para hallar nuevas ideas e impulsar la innovación.

2. La colaboración, como algo reducido y limitado

- ✓ Cultura a desterrar y abrir procesos a la participación e implicar en ellos a las personas.

3. Sentirse no preparado

- ✓ El proceso de transformación debe ser gradual, identificar “early adopters”.

4. La brecha del talento

- ✓ Cubrir nuevos roles ligados a tecnologías emergentes o disruptivas. Sumar competencias tecnológicas.

5. Viejas prácticas para un entorno nuevo

- ✓ Procesos rápidos, poco jerárquicos, flexibles y colaboración “cross-functional” o interdisciplinaria.

6. No cambiar por no ser fácil

- ✓ Instaurar nuevas estructuras, aplicaciones o todo un nuevo ecosistema conlleva esfuerzo y recursos.

Barreras y Desafíos a la Apropiación de la Tecnología Digital

Desafíos para áreas de TI de las empresas

- Alinear las TICs con el negocio
- “Creerse el cuento”, llegó para quedarse
- Realizar cambios organizacionales radicales
- Capacitación permanente a colaboradores
- Establecer laboratorios de innovación
- Experimentar con tecnologías emergentes
- Cómo usar la tecnología y datos para lograr mejores resultados?
- Cómo aprovechar su ecosistema tecnológico para la transformación del negocio, estrategia de colaboración y co-petencia?
- Qué talentos se requerirán para las nuevas tecnologías?

Tendencias Tecnológicas Claves

1. Internet de las Cosas IoT
2. Inteligencia Artificial
3. Robótica y RPA
4. Big Data Analytics
5. Gemelo Digital
6. Edge & Cloud Computing
7. Blockchain
8. AR/VR



El efecto combinado de las múltiples tendencias TICs que se unen para generar nuevas oportunidades e impulsa nuevas disrupciones.

Gartner 2019



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

innpulsa
Colombia

Operado por:



ESEI beneficiaria:





Tendencias Tecnológicas Claves



1. IoT

IoT es la agrupación e interconexión de dispositivos y objetos a través de una red, y se van generando diversos tipos de datos que son transmitidos a una entidad central y que permiten poder entregar capacidad de decisión basada en esa información agregada.

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Ciudades Inteligentes.	IoT al servicio de los ciudadanos. Luminaria inteligente, estacionamiento inteligente y televigilancia.	Instrumentos de Financiamiento I+D+i Empresas luminarias, redes, video	Área telecomunicaciones ofrezcan Plan de comunicaciones IoT
SMARTAGRO: Digitalización de Cadenas Agroalimentarias y Frutícolas	implementar las tecnologías y soluciones para agricultura de precisión	Centro Inteligentes de cada ciudad	
Industria 4.0 IoT aplicaciones industriales + Analytics + 5G	Plantas de Producción. Alarmas + Toma de decisiones + Productividad. Multisectorial	Colaboración con proveedores de industria (energía, minería, forestal y otras)	Pruebas de Concepto en plataformas Cloud Azure, AWS, Google y otras
Desafíos de seguridad en IoT	Participar en organización Trusted IoT Alliance Genera soluciones Blockchain		



Tendencias Tecnológicas Claves

2. Inteligencia Artificial

Es una disciplina del campo de la informática, que busca la creación de máquinas que puedan imitar comportamientos inteligentes de seres humanos y animales". (usado por primera vez por John McCarthy 1956).

Existen varias ramas; Robótica, Visión computacional, Procesamiento de Lenguaje Natural, reconocimiento de Voz, Aprendizaje Automático, entre otras.

El Aprendizaje Automático (Machine Learning) ha tenido grandes avances producto de la cantidad de datos disponibles y aumento de la capacidad de cómputo y nuevos algoritmos potenciado e impactando en muchos ámbitos de la inteligencia artificial.

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Al 2022, la inversión será de USD 67 mil millones en inteligencia artificial Nivel Mundial. (Fuente IDC).	Se pronostica que las tecnologías de IA agregarán US\$ 15 Billones a la economía global para los próximos 10 años.	Existe capacidad a nivel local de consultoras y empresas de nicho.	• Crear una base de empresas especializadas en IA. • Comunidades de empresas IA
Se espera un aumento de un 38% de crecimiento en la inversión en IA al 2025 en Latinoamérica. (Fuente IDC)	• A la fecha, sólo dos países latinoamericanos (México y Uruguay) han desarrollado, o están desarrollando, políticas y estrategias de IA. [3]. • Sudamérica tiene la necesidad apremiante de lograr una solución sostenible para su mejorar su bajo nivel de productividad y crecimiento económico. [4]	Escasez de profesionales con conocimientos en IA	• Impulsar políticas y una estrategia de IA a nivel de Gobierno. • Impulsar políticas de educación alineada con IA.

[3] <https://ia-latam.com/2019/08/19/ranking-mundial-de-paises-pro-inteligencia-artificial/>

[4] https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-49/accenture-como-la-ia-puede-generar-crecimiento-en-sudamerica.pdf/



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO



Operado por:



Es el beneficiario:





Tendencias Tecnológicas Claves

3. Robótica y RPA

Existen los dispositivos de hardware como Vehículos autónomos, robots, drones y también la automatización robótica de procesos RPA por medio de bots de software,

La Inteligencia Artificial permite que todos estos objetos autónomos realicen funciones que antes hacía el hombre, agregando estandarización, precisión, control, monitoreo, optimización y eficiencia a los procesos.

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Hoy, el 29% de las tareas laborales a nivel global son realizadas por robots o aplicaciones inteligentes Al 2018 habían 42.041 robots industriales instalados en América Latina	Desarrollar soluciones a problemas locales, con posibilidad de exportar.	Centros de Innovación, Instituciones de Educación superior, empresas desarrolladoras de SW	Promover alianza con grandes industrias. Fondos Públicos Importar capacidades técnicas
Desarrollo de Drones multipropósito (Se espera que el mercado de drones en el mundo alcance los US\$ 17 Billones en los próximos años)	Diseñar y construir drones seguros y versátiles. Desarrollo de App y tecnología asociada a drones.	Centros de innovación; Ejemplos como la Asociación chilena de Drones, Centros de innovación e investigación. Instituciones de educación superior	Promover el uso de drones en industrias agrícolas, mineras y de logística, junto a fondos públicos para impulsar el desarrollo

* REF: Un futuro que funciona: Automatización, empleo y productividad, McKinsey Global Institute 2017



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO





Tendencias Tecnológicas Claves

3. Robótica y RPA

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
64% de todos los empleados necesitarán formación en nuevas habilidades durante los próximos cinco años.	Plan de reconversión masivo y constante.	Instituciones de educación superior y OTEC.	Potenciar el desarrollo de MOOC Inversión pública y privada. Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Vulnerabilidades de las redes robóticas <i>(Para el 2021, el costo acumulado a nivel global de los daños causados por el ciberdelito se estima en 6 billones de dólares)</i>	Potenciar las capacidades en ciberseguridad.	Instituciones privadas y públicas	Preparar a profesionales en el área Promover políticas públicas de ciberseguridad
80% de los Service Desk para empresas globales ya no necesitarán agentes humanos para el primer contacto (Bot)	Aumentar la factibilidad técnica de la implementación en este tipo de soluciones. Mejorar el servicios al reducir los errores, mejorar la calidad y la velocidad (24X7)	Empresas desarrolladoras Proveedores tecnológicos	Inversión inicial de medianas empresas. Preparar capacidades para el manejo de estas tecnologías en las empresas

- REF: informe sobre riesgo cibernético de ponemon institute <https://es-la.tenable.com/ponemon-report/cyber-risk>
- REF: estudio de accenture, la "economía del pasajero"



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO





Tendencias Tecnológicas Claves

4. BigData Analytics

Big data son activos de información de gran volumen, alta velocidad y gran variedad que exigen formas innovadoras de procesamiento de información para una mejor comprensión y toma de decisiones. (Gartner)

La analítica del big data examina grandes cantidades de datos para descubrir patrones ocultos, correlaciones y otros insights. Con la tecnología de hoy, es posible analizar sus datos y obtener respuestas de ellos casi de inmediato. (fuente SAS).

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
El mercado de Big Data y Business Analytics (BDA) continuará creciendo y llegará los 260.000 millones de dólares en el año 2022 . IDC	Los sectores que más invierten serán el financiero, el de producción industrial, el comercio minorista, los servicios profesionales y el sector público. (IDC)	• Presencia de compañías globales • Oferta local de servicios • Acuerdo con compañías no presentes en CL	• Desarrollar talento • Divulgación casos de uso • Capacitación a Gerentes y Directorios
Migración de datos a nubes públicas	• Protección de datos • Confidencialidad de la información • Costos de operación		
Gestión de Información en tiempo real	• Indicadores y métricas • Aprendizaje Automático • Gestión y automatización de eventos		



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO



Operado por:



ESEI beneficiaria:





4. BigData Analytics

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Inteligencia aumentada	• Análisis • Presentación	• Presencia de compañías globales • Oferta local de servicios • Acuerdo con compañías no presentes en CL	• Promover beneficios • Advertir de riesgos • Promover altos estándares • Desarrollar aspectos éticos
	• Depuración • Vigencia de información • Indicadores y métricas		
	• Permanencia y borrado • Calidad de datos		



Tendencias Tecnológicas Claves

5 Gemelo Digital

Un duplicado digital es una representación virtual de un producto o proceso físico que se utiliza para comprender y predecir las características de rendimiento de su equivalente físico (1)

También se considera una representación digital de entidades del Mundo real o Sistema. (Gartner)

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Es una de las 10 principales tendencias tecnológicas estratégicas. (según Gartner) En cinco años, el 50% de las grandes compañías industriales usarán 'Digital Twin' para 2025. (según Gartner 2018)	La industria del diseño y fabricación del producto utiliza hace años técnicas PLM (ciclo de vida del producto). Fomentar el desarrollo de este tipo de tecnología en desafíos que tiene el país; - La planificación de las ciudades - El transporte público - Procesos de evaluación ambiental - Uso de energías renovables - Recursos hídricos.	En Construcción plan BIM (Building Information Modeling) es una estrategia de gobierno que incluye metodología y para la construcción colaborativa de obras pública y referente en la región [2].	Promover el conocimiento respecto a esta tendencia tecnológica a nivel local.

1) Descripción Original Michael Grieves en una presentación en la Universidad de Michigan el 2002.

2) www.planbim.cl



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO



Operado por:



ESEI beneficiaria:





6. Edge & Cloud Computing

El cloud computing es un modelo que permite el acceso bajo demanda y a través de la red a un conjunto de recursos compartidos y configurables, ya sean redes, servidores, aplicaciones o servicios, que puedan ser rápidamente asignados y liberados con una mínima gestión por parte del proveedor de servicio.(1)

Edge computing describe una topología informática en la que el procesamiento de información y el contenido la recolección y entrega se ubican más cerca de las fuentes, repositorios y consumidores de esta información. Intenta mantener el tráfico y procesamiento local para reducir la latencia, explotar las capacidades del borde y permitir una mayor autonomía al límite

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Para 2024, la mayoría de las plataformas de servicios en la nube proporcionarán servicios que se ejecutan en el punto de necesidad (edge computing) (3)	• Migración e integración a la nube desde sistemas locales • Administración de nubes híbridas	Cloud Publicas: AWS, Azure, Google Cloud Platform, Oracle, Huawei, Alibaba, IBM	Nuevo Convenio Marco Gobierno de Datacenter y Cloud
Edge computing da el salto. El mercado de servicios de nube de borde crecerá al menos un 50%. Las empresas elegirán soluciones empaquetadas de múltiples proveedores en lugar de proveedores únicos. (1)	• Empresas locales deben demostrar sus beneficios frente a nube globales • Uso de nubes como servicio en IA, IoT, Blockchain, containers, serverles, etc	Cloud Empresariales: Entel, Telefonica, Claro, Sonda, otras	Última milla con mayor flexibilidad
La nube distribuida se refiere a la distribución de servicios de nube pública a ubicaciones fuera de los centros de datos físicos del proveedor de la nube, pero que aún están controlados por el proveedor. En la nube distribuida, el proveedor de la nube es responsable de todos los aspectos de la arquitectura del servicio en la nube, la entrega, las operaciones, el gobierno y las actualizaciones	Desafíos: • Seguridad nube y de datos • Administración del gasto de nube • Falta de experiencias y recursos • Cumplimiento y auditoría • Administración de ambientes multicloud	Cloud locales: GTD, Adexus, ST, otras	Nueva ley de protección de datos



7. Blockchain

Es una estructura de datos en la que la información contenida se agrupa en conjuntos (bloques) a los que se les añade meta información relativas a otro bloque de la cadena anterior en una línea temporal, de manera que gracias a técnicas criptográficas, la información contenida en un bloque solo puede ser repudiada o editada modificando todos los bloques posteriores

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Integración a Procesos Productivos	Explorar y expandir casos de uso en distintas industrias	Incipiente, startups	Mayor disposición de la industria
Automatización en la Generación de Contratos Inteligentes (Smart Contracts)	Investigación y Desarrollo	Incipiente, startups	Fondos para estimular a Académicos y emprendedores
Integración de Múltiples Redes	Investigación y Desarrollo	No Existe	Fondos para estimular a Académicos y emprendedores
Redes paralelas (Side-Chains)	Investigación y Desarrollo	No Existe	Fondos para estimular a Académicos y emprendedores



Tendencias Tecnológicas Claves

8. Realidad Aumentada/ realidad Virtual (AR / VR)

La realidad aumentada (AR) es el uso en tiempo real de información en forma de texto, gráficos, audio y otras mejoras virtuales integradas con objetos del mundo real. Es este elemento del "mundo real" lo que diferencia a AR de la realidad virtual.

La realidad virtual (VR) proporciona un entorno 3D generado por computador que rodea al usuario y responde a las acciones de un individuo de forma natural, generalmente a través de pantallas inmersivas montadas en la cabeza. El reconocimiento de gestos o los controladores portátiles proporcionan seguimiento de manos y cuerpo, y se pueden incorporar comentarios sensibles al tacto

Tendencias del Mercado Global	Oportunidades y Desafíos Locales	Capacidad local	Requerimientos
Mercado Global AR/VR en 2020 llegará USD 18.8000 Millones, un incremento de 78,5% respecto de 2019 (1)	- Publicidad con Realidad Aumentada - Entrenamiento y metodología de ejecución	https://www.octopus.cl/ https://vair-tech.com/ http://insidevr.cl/	5G - Ciberseguridad - Etica
	- Acceso directo a plataformas digitales (AR) - Visualización de videos educativos en 360 grados (K-12 y post-secundaria), diagnóstico de anatomía, diseño arquitectónico, juegos de AR, entretenimiento en cine y televisión, producción de películas / largometrajes, mantenimiento industrial, videografía interna, logística y gestión de entrega de paquetes, visitas a museos y galerías, exhibiciones minoristas en línea, montaje y seguridad en el sitio, y otros adicionales (1)	http://virtualchile.org/ https://www.lenovo.com/cl/es/arvr https://www.yoy.cl/ https://imova.cl/	- Programas de Corfo - Nueva Ley de Protección de Datos
	Productividad, las industrias más beneficiadas podrían ser Salud y Servicios Sociales, Manufactura, Construcción, Educación, Retail, Minería y Energía, entre otras. (2)	https://kdoce.cl/producto/simulador-y-realidad-virtual-zspace/	

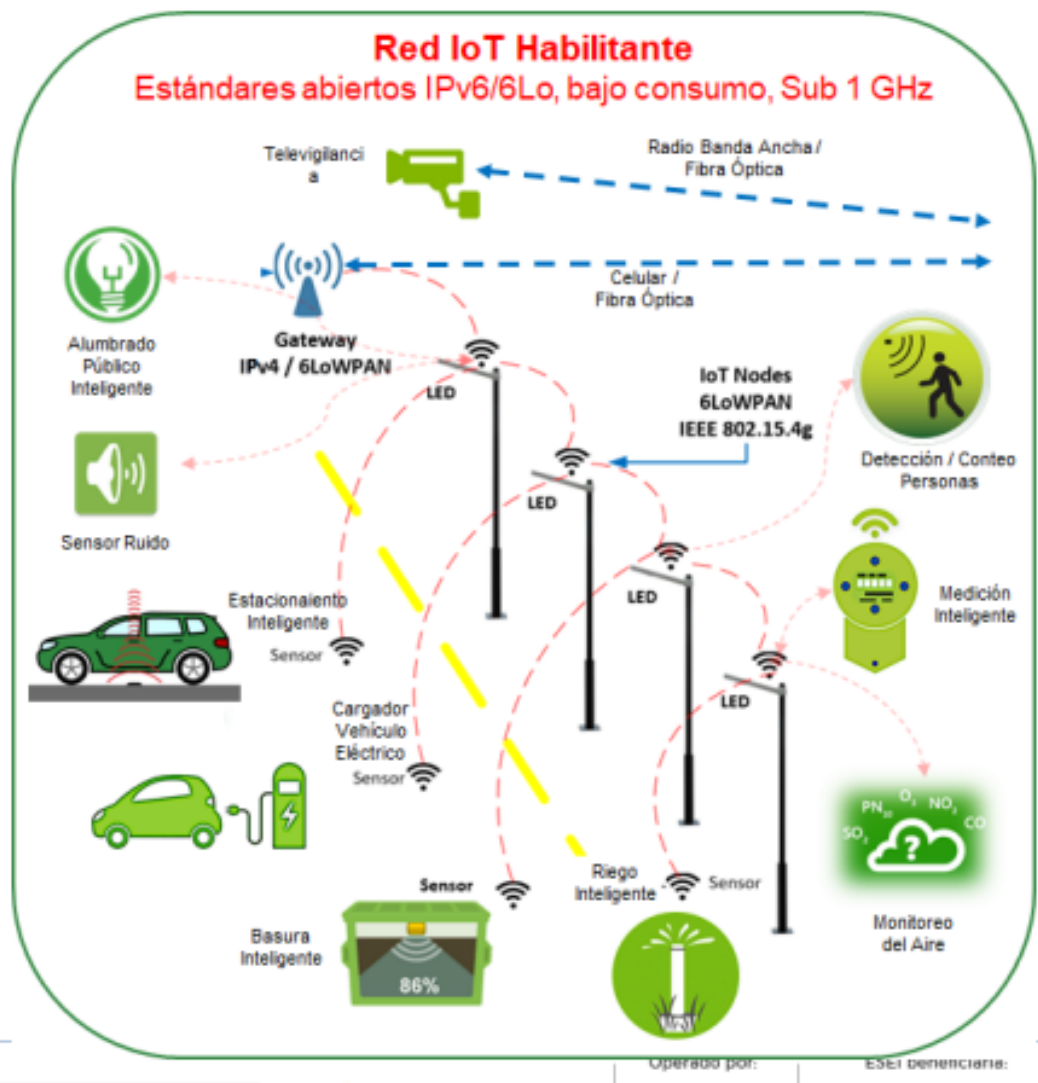
7. Industria 4.0 – Ejemplos destacados

CASOS DE ÉXITO SMART CITY

El programa IFI Infraestructura Habilitante de Ciudades Inteligentes, en los ejes de alumbrado público, movilidad y seguridad

Esta iniciativa ha ejecutado Living Labs para validar infraestructuras de Redes de Sensores IoT, comprobar estándares, interoperabilidad y fomentar la adopción de una Infraestructura Habilitante IoT de Ciudades Inteligente en 7 municipios de la RM.

Tracción de inversión pública y privada por **USD 38 millones** en Alumbrado Público, Televigilancia Inteligente y Gestión de Estacionamientos Públicos.



Comportamiento del mercado consumidor



Canales de Compra



Redes sociales



Propaganda



Sustentabilidad



Entrega



Lanzamientos de productos



Personalización



Calidad



¿Qué datos son relevantes?



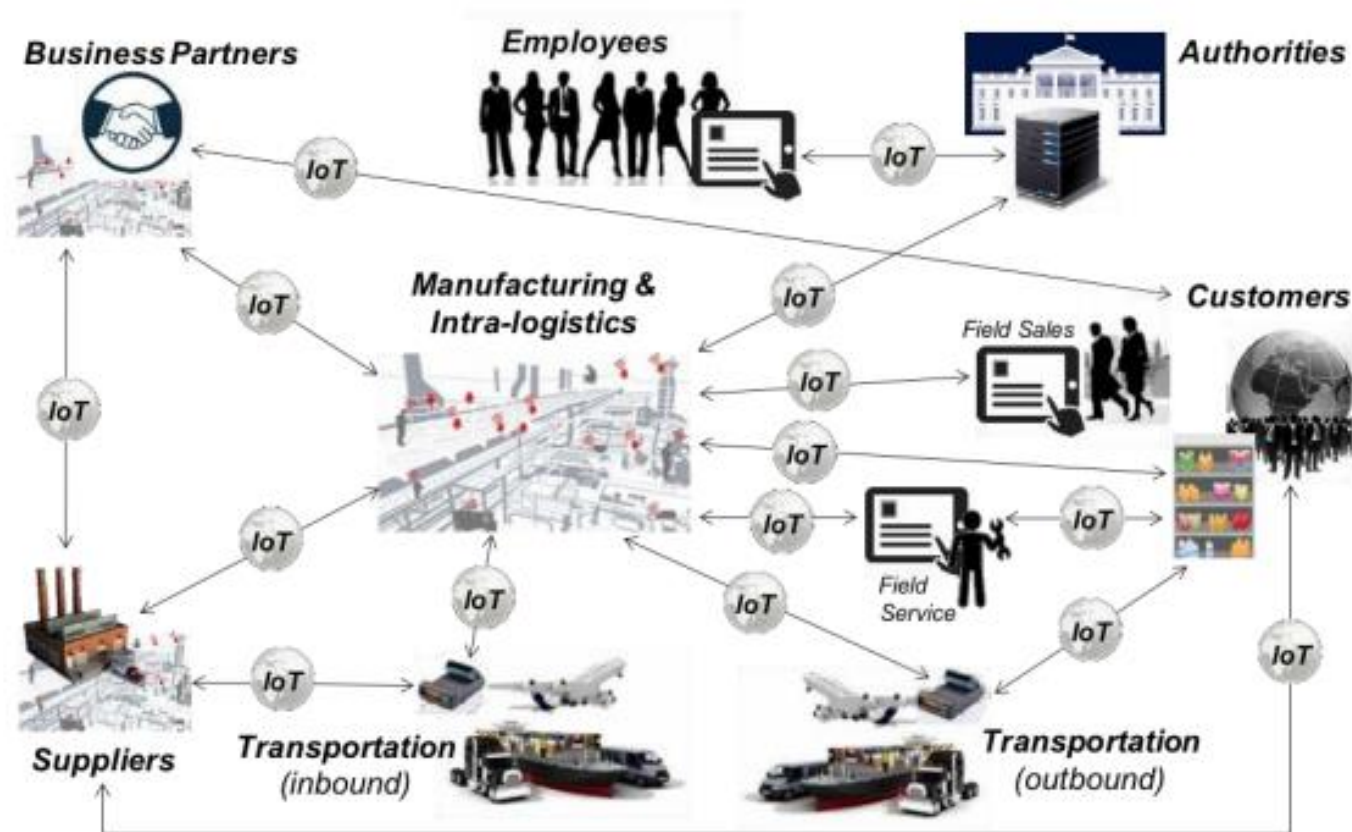
¿Qué datos son relevantes?





Nuevas oportunidades y desafíos

Las directrices de la tecnología de producción proceden de varias áreas





De redes jerárquicas para redes descentralizadas e inteligentes



6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa de Manizales con presencia y experiencia a nivel nacional que construye relaciones de largo plazo basadas en confianza, acompañamiento y personalización en ciencia de datos, desarrollo de software, telecomunicaciones, redes y servidores, seguridad, Tercerización de procesos de negocio, contact center y renting de infraestructura; contribuimos a la generación de empleo y tejido empresarial de base tecnológica al servicio de la sociedad.

MISIÓN

Generamos valor a nuestros clientes a través de servicios de soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos, tercerización de procesos y renting de infraestructura; actuando con respeto, responsabilidad e integridad hacia los grupos de interés, comprometidos con la innovación, el desarrollo social y la creación de valor.

VISIÓN

Proyectamos ser un aliado estratégico para servicios de soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software, ciencia de datos, tercerización de procesos y renting de infraestructura, soportados con, conocimiento, tecnología y capital humano acordes con las necesidades de nuestros clientes que permitan consolidar un modelo de negocio sostenible.

PROPÓSITO SUPERIOR

NOS TRANSFORMAMOS PARA OPTIMIZAR TU CORE

VALORES CORPORATIVOS

Responsabilidad: Compromiso que asumimos como colaborador activo de la organización hacia la mejora social y económica. Estamos comprometidos con el desarrollo humano sostenible para aumentar la competitividad.

Respeto: Base fundamental de la organización, creando un ambiente de seguridad y cordialidad. Aceptamos las limitaciones y reconocemos las virtudes de nuestros colaboradores, evitamos las ofensas y las ironías y no permitimos que la violencia sea el medio para imponer criterios.

Integridad: tomamos decisiones acertadas para la organización, a través de la cohesión y el engranaje de los procesos con el compromiso de ser personas rectas y sinceras.

NUESTROS PRINCIPIOS



ESPERANZA



ORIENTACION AL
RESULTADO



RESILIENCIA



TRANSFORMACIÓN



CONFIANZA

NUESTRAS CREENCIAS

- ✓ Creemos que el conocimiento, las capacidades y la actitud de nuestro capital humano aportan un valor diferencial en el que hacer de la compañía.
- ✓ Creemos en que una pronta y priorizada ejecución conduce al cumplimiento de las metas.
- ✓ Creemos que el equilibrio entre el tiempo laboral y el bienestar personal es clave para el crecimiento organizacional.

- ✓ Creemos en que la innovación es la ruta para la transformación y el éxito en la relación con el cliente.
- ✓ Creemos que hacer las cosas de manera abierta y honesta captará la confianza en torno a las relaciones con nuestros grupos de interés.

NUESTROS COLORES CORPORATIVOS



Experiencia y compromiso con nuestros grupos de interés



Resiliencia y motivación con la que afrontamos los retos



Crecimiento impulsado por el trabajo en equipo

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Con el objetivo de entregar a sus clientes servicios innovadores, cumpliendo con la normatividad legal vigente y los requisitos aplicables; y teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, People contact se compromete a:

- Cumplir con los requisitos de calidad de los clientes de acuerdo con los estándares de la empresa.
- Proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores independiente de su forma de contratación, incluyendo visitantes, contratistas y subcontratistas, en todos los centros de trabajo de la empresa
- Implementar protocolos y políticas que permitan conseguir la máxima seguridad de los servicios que se prestan, es decir, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, sistemas y/o comunicaciones gestionadas por la empresa.
- Promover la ética en todas sus actividades, negocios y transacciones
- Prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno.

Todo lo anterior enmarcado en la implementación y mejoramiento del sistema integrado de gestión, la identificación de peligros, riesgos y oportunidades con el fin de garantizar la continuidad del negocio, la conservación de los activos, y la formación de su recurso humano.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los activos de información de People Contact son reconocidos como un activo valioso. A medida que los sistemas de información apoyan cada vez más los procesos de misión crítica de la compañía, se requiere de contar con estrategias de alto nivel que permitan el control y administración efectiva de los datos. People Contact, los sistemas y las redes de información enfrentan amenazas de seguridad, las posibilidades de daño y pérdida de información por causa de código malicioso, mal uso o ataques de denegación de servicio se hacen cada vez más comunes.

Con la promulgación de la presente Política de Seguridad de la Información People Contact formaliza su compromiso con el proceso de gestión responsable de información que tiene como objetivo garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de este importante activo, teniendo como eje el cumplimiento de los objetivos misionales y promoviendo la mejora continua dentro de la organización.

Es así, que People Contact establece los mecanismos para respaldar la difusión, estudio, actualización y consolidación, tanto de la presente política, como de los demás componentes del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, alineándolos de forma efectiva con el Sistema Integrado de Gestión.

Dado lo anterior, esta política es de aplicación para todas las áreas que componen a People Contact, a sus recursos y a la totalidad de los procesos internos y externos vinculados a la compañía a través de contratos o acuerdos con terceros, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI estarán determinados por las siguientes premisas:

- ✓ Minimizar el riesgo en los procesos misionales de la entidad.
- ✓ Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- ✓ Cumplir con los principios de la función administrativa.
- ✓ Mantener la confianza de los colaboradores, clientes y terceros.
- ✓ Apoyar la innovación tecnológica.

- ✓ Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información.
- ✓ Proteger los activos de información.
- ✓ Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- ✓ Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los colaboradores, clientes, proveedores y terceros de People Contact.
- ✓ Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

Todo lo anterior, enmarcado en la implementación y mejoramiento del sistema de gestión de seguridad de la información, la identificación de peligros, riesgos y oportunidades con el fin de garantizar la continuidad del negocio, la conservación de los activos, la formación de su recurso humano, a través de lineamientos claros acordes a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

El incumplimiento de la política de Seguridad y Privacidad de la Información traerá consigo, las consecuencias legales que apliquen a la normativa de la Entidad, incluyendo lo establecido en las normas que competen al Gobierno nacional y territorial en cuanto a lo que a Seguridad y Privacidad de la Información se refiere.

Esta política será revisada como mínimo una vez al año, y de requerirse, actualizada con los cambios en materia de Seguridad de la Información.

RED DE VALOR



7. LOGROS CORPORATIVOS

MEGA META 2022

Para la vigencia 2022 el equipo de trabajo de la organización se proyectó como propósito superior **“Generamos valor a tus datos”** por medio de la siguiente Mega Meta:

*“People Contact tiene como mega meta: Crecer, ser viable y tener salud financiera a través de: Ventas por valor de **\$16.430.000.000** con un Margen Ebitda del **11%** y con un flujo de caja disponible de cierre de año superior a los **\$2.100.000.000**”*

MODELO DE NEGOCIOS



DESPLIEGUE ESTRATÉGICO

PERSPECTIVA FINANCIERA: Generar Estados de Resultados por unidad estratégica de negocio, optimizar el ciclo de caja por Unidad Estratégica de Negocio.

CLIENTES Y MERCADO: Incrementar ventas contribuyendo a la caja y a la rentabilidad del negocio por unidad estratégica de negocio.

INNOVACIÓN: Generar valor diferencial en el portafolio actual por unidad estratégica de negocio, Crear un modelo de innovación para las UEN, Impulsar nuevo portafolio con valor diferencial por unidad estratégica de negocio.

PROCESOS INTERNOS: Optimizar el costo y gasto operacional por unidad estratégica de negocio, gestionar procesos eficaces y eficientes, asegurar transparencia en la contratación y cumplimiento de requerimientos legales y normativos, conseguir las Certificación ISO 9001-2015 e ISO 27001-2013, gestionar un plan de auditorías integral y la eficacia de las acciones sobre estas.

TALENTO HUMANO: Asegurar que se cuenta con personal adecuado y capacitado, definir una propuesta de cultura laboral distintiva y atractiva, gestionar eficazmente la SST.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCION 2022								
META CRUCIALMENTE IMPORTANTE	PERSPECTIVA	MEDIDA HISTÓRICA	MEDIDA DE PREDICCIÓN	ENTREGABLE PARA LA VIGENCIA	CUANTIFICACIÓN DEL ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1	FORTALECIMIENTO AL MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR EN LA UNIDAD DE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO	QUÉ TIENE QUE PASAR EN TÉRMINOS DE CLIENTES Y MERCADO (MERCADO Y VENTAS) Modelo tradicional de BPO con plataformas omnicanal. Clientes Call Center: 1 Clientes Contact Center: 3 Clientes proyectos: 2 Personal de estructura con conocimientos en análisis de bases de datos: 2	Generar ventas sobre plataformas basadas en agentes virtuales	10% en ventas de Tercerización de Procesos de Negocio sobre plataformas basadas en agentes virtuales	\$250.000.000 en ventas sobre plataformas basadas en agentes virtuales	Gerente Comercial	Enero	31 de diciembre del 2022
			Definir un flujo de tercerización de procesos de negocio ajustado al modelo de agentes virtuales	1 flujograma		Director de Renting y BPO	10 de enero del 2022	31 de marzo del 2022
			Consultoría asociado a agentes virtuales	Estrategia para la implementación de agentes virtuales	1 documento	Gerente Comercial Director de Renting y BPO	Enero	Marzo
			Incorporar el proceso de ciencia de datos en el análisis de las bases de datos de los clientes	Informes mensuales de análisis de bases de datos por parte de científicos de datos y supervisores	Informe de avances trimestrales	Gerente de tecnología y operaciones	Enero	31 de diciembre del 2022
			Generar competencias para la implementación de plataformas de agentes virtuales	Ingengeros con competencias en implementación de plataformas	2 Ingenieros	Gerente de tecnología y operaciones	01 de febrero del 2022	01 de junio del 2022
			Capacitar al 100% del personal de estructura en análisis de bases de datos	Plan de capacitación en análisis de bases de datos	1 plan de capacitación	Director de Renting y BPO	Enero	31 de diciembre del 2022

PLAN DE ACCION 2022								
META CRUCIALMENTE IMPORTANTE	PERSPECTIVA	MEDIDA HISTÓRICA	MEDIDA DE PREDICCIÓN	ENTREGABLE PARA LA VIGENCIA	CUANTIFICACIÓN DEL ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
2	FORTALECIMIENTO AL MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR EN LA UNIDAD DE TI	QUÉ TIENE QUE PASAR EN TÉRMINOS DE CLIENTES Y MERCADO (MERCADO Y VENTAS) QUÉ TIENE QUE PASAR EN TÉRMINOS DE PROCESOS INTERNOS Renovación del 25% de la capacidad de centro de datos. (Seguridad perimetral) 0% de servicios en la nube Personal capacitado en servicios AWS: 21% Alianzas estratégicas: 2	Vitalizar 1 solución de conectividad de internet, IoT en el sector rural de Manizales	solución de conectividad de internet rural	1 solución de conectividad de internet	Gerente de tecnología y operaciones	Enero	31 de diciembre del 2022
			Estandarizar modelo de trabajo de las áreas internas que responda al portafolio definido	Definición del modelo	1 Modelo de trabajo	Coordinador de Mejoramiento Continuo	01 de enero del 2022	28 de febrero del 2022
			Modernizar tecnológicamente al 100% (Para lograr el 75% de renovación) de la capacidad de centro de datos	Switch Core actualizado en HA aumento de capacidad de procesamiento y almacenamiento	2 dispositivos conectados en HA	Director de Tecnología	01 de enero del 2022	31 de diciembre del 2022
			Migración del 100% servicios a la nube (Soluciones de software que se le presta a los clientes)	Continuidad de negocio en caso de un desastre local	15 Tera storage de la infraestructura en la nube	Director de Tecnología	01 de enero del 2022	28 de febrero del 2022
			garantizar la cualificación del TH de Tecnología en temas relacionados con transformación digital en un 50% Fortalecer alianzas estratégicas con dos marcas	Plan de formación Alianzas estratégicas	1 plan de formación 2 alianzas estratégicas	Directora de Talento Humano Gerente Comercial	Enero	31 de diciembre del 2022

PROCESO ESTRATÉGICO

El objetivo principal del proceso estratégico es definir la Planeación Estratégica de la Compañía, su plan de acción anual y metas; brindar los recursos necesarios para su ejecución y hacer seguimiento al desempeño de la compañía, comprometidos con el mejoramiento continuo.

People Contact ha definido sus procesos basados en el cumplimiento normativo relacionado con las normas NTC ISO 27001:2013 y la NTC ISO 9001:2015 por medio de las cuales se busca garantizar la entrega de productos y servicios de calidad basados en tres principios fundamentales:

1. **Liderazgo:** La alta dirección se compromete a hacer seguimiento a todas las áreas de la compañía a través de los indicadores de gestión definidos para cada una de ellas y por medio de los diferentes comités constituidos a través de acto administrativo y aprobados por la gerencia.
2. **Gestión por procesos:** Garantizar la interacción de todos los procesos definidos en la compañía a través del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) de tal modo que las entradas de un proceso tengan relación directa con las salidas de otro, lo que supone que la interconexión genera productos y servicios de calidad.
3. **Gestión de riesgos:** Para People Contact es muy importante garantizar la gestión de los riesgos y definir los planes de tratamiento adecuados para evitar que se materialicen, disminuir la probabilidad y reducir los efectos del impacto en caso de que se materialicen, por tal motivo se definió una matriz de riesgos general por procesos que es monitoreada constantemente por la dirección de Planeación y Mejora Continua y se definieron riesgos a cada acción que emprenda la empresa en temas comerciales, financieros y de gestión.

Con base en esto, el proceso estratégico representado por la gerencia y la Dirección de Planeación y Mejora Continua definieron la planeación estratégica de la compañía para la vigencia 2022 y a la cual se asignaron los recursos necesarios para garantizar su cumplimiento, enfocados principalmente en avanzar en la transformación digital de la compañía, estabilizar los diferentes sistemas de gestión y satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

El proceso estratégico en cabeza del Representante Legal y de la Dirección de Planeación y Mejora Continua, hacen seguimiento a los comités de:

- Gerencia.

- Estratégico
- Administrativo y financiero
- Negociación y Tesorería
- Comercial
- Calidad y seguridad de la información
- Tecnología e innovación

PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

El objetivo principal del proceso de Mejoramiento Continuo es Apoyar la definición periódica del direccionamiento estratégico de la compañía, promover el correcto desempeño del sistema de gestión, implementando una metodología de gestión integral de riesgos y definiendo los elementos para la evaluación del Sistema de Gestión que contribuya al logro de sus resultados esperados.

Evaluación de Proveedores

Para la vigencia del 2022 se evaluó la gestión de 25 proveedores con las siguientes consideraciones de acuerdo con el objeto del contrato:

1. Tipo de proveedor:

- Procesos subcontratados.
- Procesos que afectan la calidad del producto.
- Equipos, Licencias, muebles y enceres.
- Procesos subcontratados (Gestión del Talento Humano).

2.1. Procesos subcontratados

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Oportunidad	Tiempo de respuesta.	23%
Gestión del servicio	Efectividad del mantenimiento, personal utilizado, material y maquinaria utilizada, entrega de registros.	40%
Servicio post venta	comportamientos por parte del proveedor que genera valor agregado.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	4%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	15%

SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	10%
Total		100%

2.2. Servicios que afectan la calidad del producto

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Oportunidad	En la entrega, en la instalación.	20%
Gestión del servicio	Disponibilidad del servicio (cumplimiento en la meta). Gestión de incidentes (tiempos de respuesta a los casos, efectividad de la atención del caso).	43%
Servicio post venta	Informes, otros requerimientos.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	4%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	15%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	10%
Total		100%

2.3. Equipos, Licencias

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
Tiempo de entrega	Puntualidad en la entrega de acuerdo con los tiempos pactados.	53%
Especificaciones técnicas	Cumplimiento de los requisitos técnicos que se solicitaron en la orden de compra o contrato.	21%
Servicio post venta	Asesoría, solicitudes realizadas.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	5%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	5%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	8%
Total		100%

2.4. Procesos subcontratados (Gestión del Talento Humano)

Criterio	Descripción	Puntaje máximo
----------	-------------	----------------

Oportunidad	Pago de la nómina, prestaciones sociales, liquidaciones.	25%
Precisión Nómina	Que no se presenten errores.	14%
Servicio al cliente	Atención al personal en misión.	8%
Facturación	oportunidad – correcta.	14%
Informes	Cumplimiento en entrega y en calidad de la información.	6%
Cumplimiento requerimientos.	Solicitudes que se le realicen.	8%
Seguridad de la información	Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información establecidos contractualmente	17%
SGSST	Contar con estándares mínimos y cumplir con los requisitos asociados al SGSST de la empresa	8%
Total		100%

De acuerdo con los resultados obtenidos, cerca del 93% de los proveedores evaluados obtuvieron una calificación por parte del supervisor entre el 80 y el 100% de acuerdo con estos resultados los proveedores que se encontraron en este rango son confiables, cerca del 7% de los proveedores obtuvo una calificación entre el 60 y el 79% siendo proveedores condicionales, por último, no se calificaron proveedores con bajo desempeño.

Satisfacción de clientes

Para el proceso de evaluar los servicios que People Contact presta a sus clientes, se realizó un formato de encuesta de satisfacción que incluía ítems relacionados con la gestión operativa en la prestación del servicio, el personal, específicamente en los casos de directores, coordinadores, supervisores, personal de calidad, personal de formación y personal de tecnología, presentación de informes, infraestructura física y tecnológica seguridad de la información y nivel de satisfacción.

De acuerdo con estos criterios y entendiendo que 37% de los clientes dieron respuestas a la encuesta de satisfacción, se estima un nivel de confianza **ACEPTABLE**.

UEN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Por mejorar (1)	Mediamente aceptable (2)	Aceptable (3)	Bueno (4)	Excelente (5)	No sabe/No responde	OBSERVACIONES
TI	Hoteles Estelar			X				Cliente insatisfecho por le demora en la resolución de casos
	Aguas de Manizales TI				X			
Renting			X					Los aires no sirven y han tardado mucho tiempo en dar solución, el piso está roto, los baños se dañan constantemente, pésima iluminación
	Accedo Colombia							
	Digitex San Antonio				X			
				X				Se presentan novedades constantemente al no contar con mobiliario en buen estado
BPO	Open English							
	Servientrega				X			Mejora en los indicadores de gestión y de servicio
	Aguas de Manizales					X		

Sistema Integrado de Gestión

Para la vigencia 2022 se realizó la actualización pertinente de dicho sistema teniendo en cuenta cada una de las áreas de la organización, también fueron implementadas nuevas políticas, procedimientos y caracterizaciones, de acuerdo con la normatividad legal vigente aplicable, estas fueron socializadas con toda la organización y demás grupos de interés con el fin de garantizar su estricto cumplimiento.

Para el 2022 se definió el mapa de procesos de cara al Sistema Integrado de Gestión llamado red de valor, se definen las caracterizaciones de los procesos a la fecha se encuentra pendiente definir la caracterización del proceso financiero.

Planes de Acción

Para la vigencia 2022 se identificaron 15 acciones correctivas, 7 de mejora y 3 preventivas para un total de 25 planes de acción de los cuales quedan 3 para ser gestionados en la vigencia 2023, el resto fueron cerrados eficazmente.

Asistencia a Comités y Actividades

En la vigencia del 2022 se creó un comité llamado gestión del conocimiento, este fue socializado con la Resolución No. 016 del 21 de septiembre del 2022, el objetivo del comité es promover la cultura de transferencia de conocimiento a través de un sistema de gestión que contenga espacios y herramientas para facilitar el proceso de aprendizaje, adaptación y desarrollo de personas al interior de la organización. De este comité se despliega la escuela de líderes, en esta asisten todos los coordinadores, directores, gerentes y líderes de cada área con

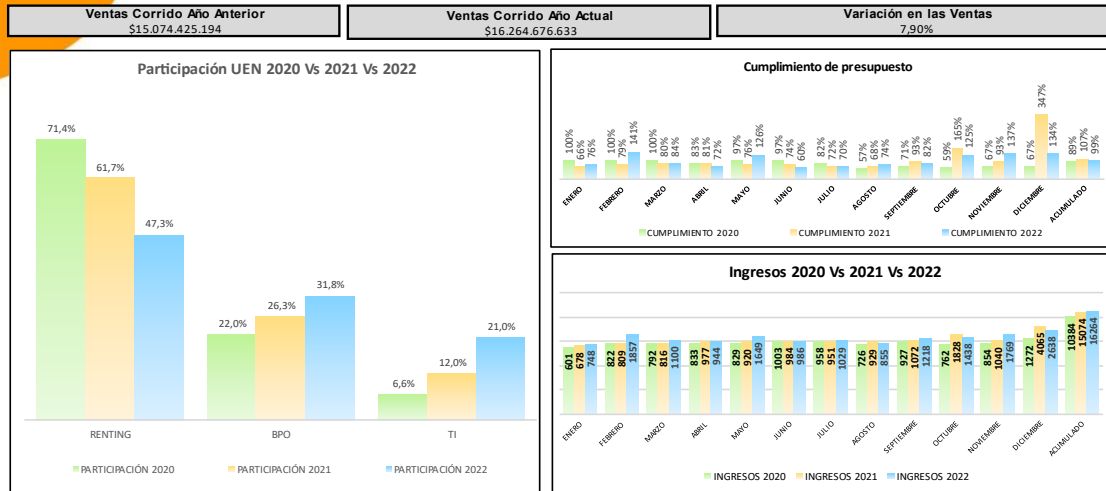
el fin de que hagan participe de todas las actividades de la organización y así poder implementar la transformación de la cultura organizacional.



PROCESO COMERCIAL

El objetivo principal del proceso comercial es Garantizar el cumplimiento de las metas comerciales, con los clientes actuales y potenciales, desarrollo de nuevos mercados; buscando la rentabilidad y eficiencia operativa (BPO, Renting, Servicios Soluciones tecnológicas, de telecomunicaciones y desarrollo de software). Perseguir la satisfacción del cliente siendo efectivos y claros en la comunicación del Valor Agregado que podemos ofrecerles a nuestros clientes.

TABLERO DE CONTROL COMERCIAL



ESTADO ACTUAL PUESTOS DE TRABAJO



CIUDAD	# PUESTOS	PUESTOS OCUPADOS	OCUPACIÓN HOY	DISPONIBILIDAD
MANIZALES	581	581	100%	0%
BOGOTÁ (Cap-996)	78	78	100%	Componente variable.
PEREIRA	772	772	100%	0
SAN ANTONIO (Manizales)	540	540	100%	0

Proyectos desarrollados con Impacto social

Seguridad ciudadana y movilidad inteligente

People Contact celebró contrato interadministrativo con la gobernación de caldas por medio del cual se instalaron cámaras de última tecnología en varios municipios del departamento de Caldas con reconocimiento facial y detección de movimiento con conexión a través de fibra óptica con monitoreo a través de puntos estratégicos en cada municipio, aportando a la estrategia zonas seguras, caldenses tranquilos se hacen realidad proyectos en municipios que como Neira, por más de 40 años esperaron garantizando la tranquilidad, la paz y sana convivencia en la región.



BIGDATA Secretaría de Gobierno de Manizales

Fortalecimos la Línea 123 con un moderno sistema integrado de emergencia y seguridad que ahora nos permite hacer seguimiento de las denuncias, clasificarlas y acceder a visualización de datos sobre los delitos en Manizales.

✅ Una línea que ahora es operada desde People Contact, en donde cuenta con la tecnología para brindar una atención efectiva y oportuna, lo cual nos hace hoy una de las dos ciudades más seguras de Colombia.

Por medio un tablero de control creado por los científicos de datos de People Contact, ahora es posible geo referenciar los casos que son reportados a través de la línea 123, además de caracterizar cada una de las situaciones que se presentan para tomar decisiones sobre análisis descriptivos, desde esta perspectiva, la Secretaría de gobierno en conjunto con la Policía Nacional,

pueden hacer seguimiento a la recurrencia en delitos, sectores más afectados y en un futuro poder prevenir a través de análisis predictivos.



TELECENTROS

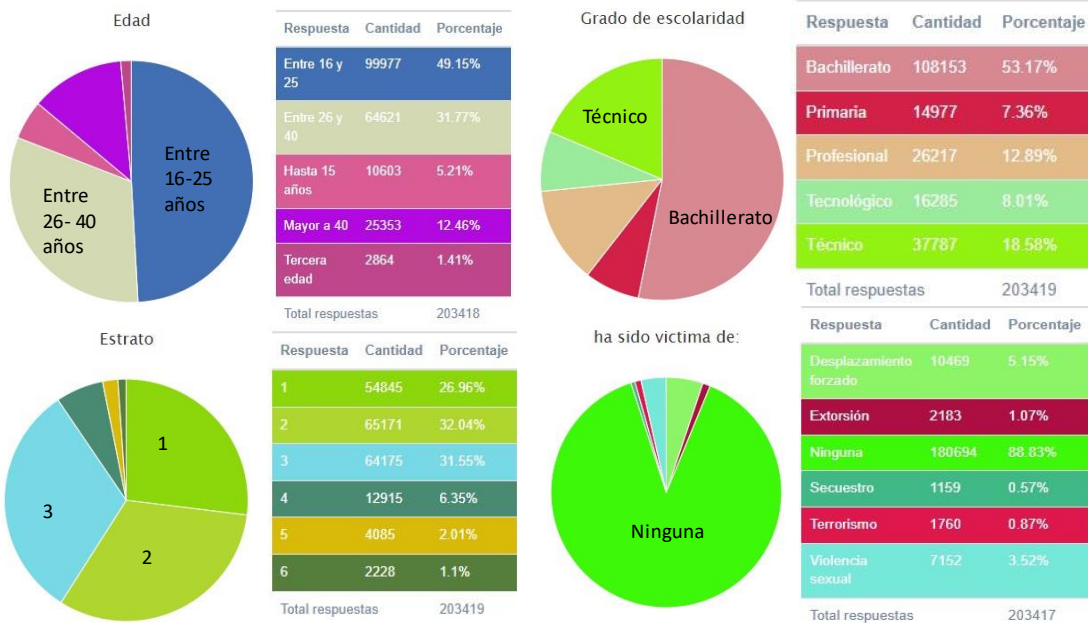


Logros 2022:

- Prestación de **servicios a más de 20.000 personas**.
- **Más de 100.000 usos durante la vigencia**.
- **Más de 400 capacitaciones** en temas relacionados con transformación digital realizadas.
- **Fortalecimiento de competencias** de los coordinadores de sala en emprendimiento, innovación y creatividad.
- Jornadas de **extensión comunitaria** en alianza con el SENA sobre robótica.
- Se crearon redes interinstitucionales en las que participaron (Casas de cultura, ICBF, CENCAF, instituciones educativas, JAC, JAL, Organizaciones sin ánimo de lucro, Líderes comunitarios, Centros día y centros vida).
- **Se impactaron comunidades de 9 comunas y 4 corregimientos con 20 telecentros habilitados**



ZONAS WIFI



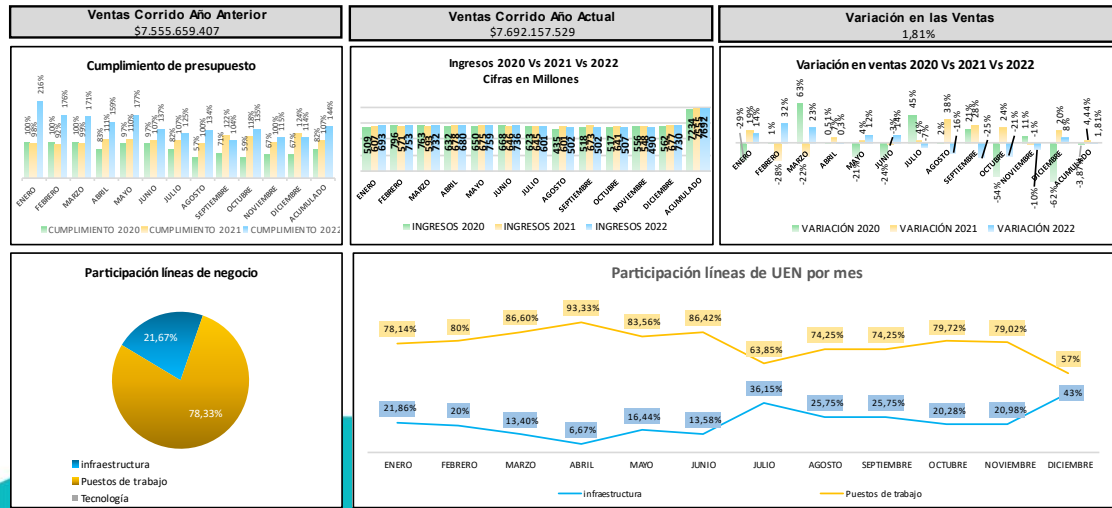
Comportamiento de las ventas

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VENTAS	\$ 59.694.855.980	\$ 34.631.682.577	\$ 12.654.817.517	\$ 14.113.025.371	\$ 10.441.696.230	\$ 15.074.425.194	\$ 16.264.676.633

Resultado Gestión comercial por UEN (Unidad Estratégica de Negocio)

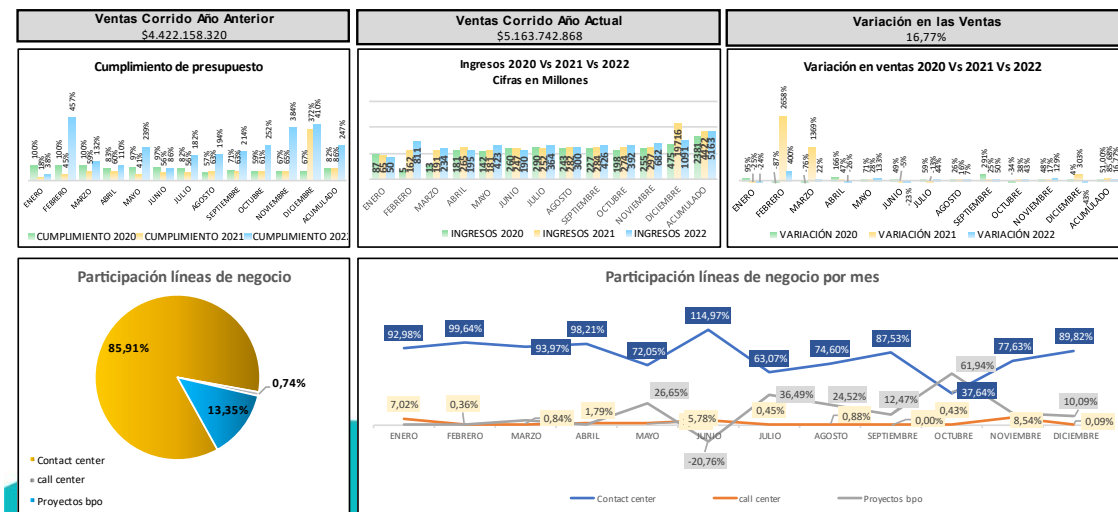
1. Tablero de Control UEN Renting

TABlero DE CONTROL UEN RENTING



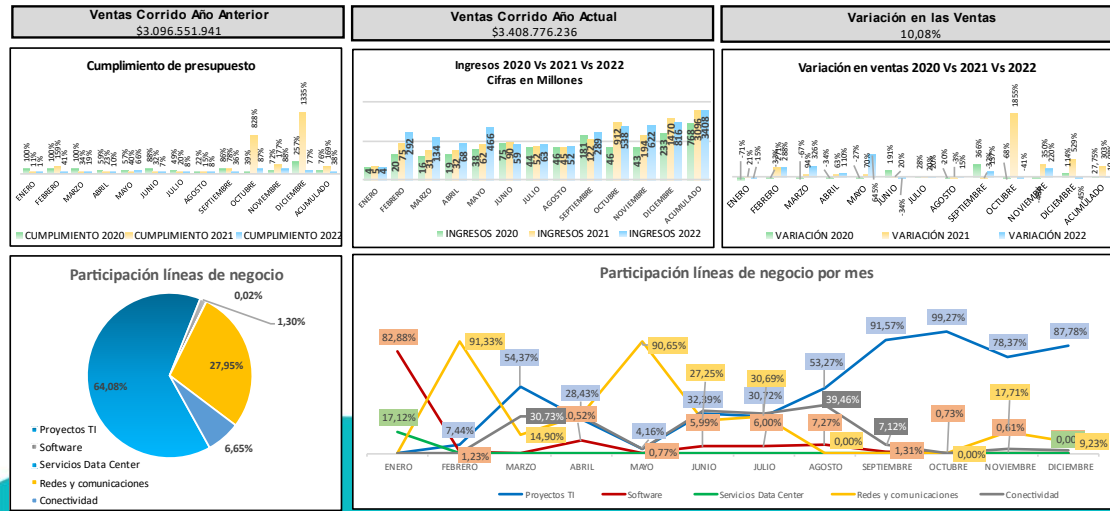
2. Tablero de Control UEN Tercerización de Procesos de Negocio

TABlero DE CONTROL UEN TERCERIZACIÓN



3. Tablero de Control UEN TI

TABlero de Control UEN SOLUCIONES DE TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES Y DESARROLLO DE SOFTWARE



IMPACTO SOBRE LA MEGA META

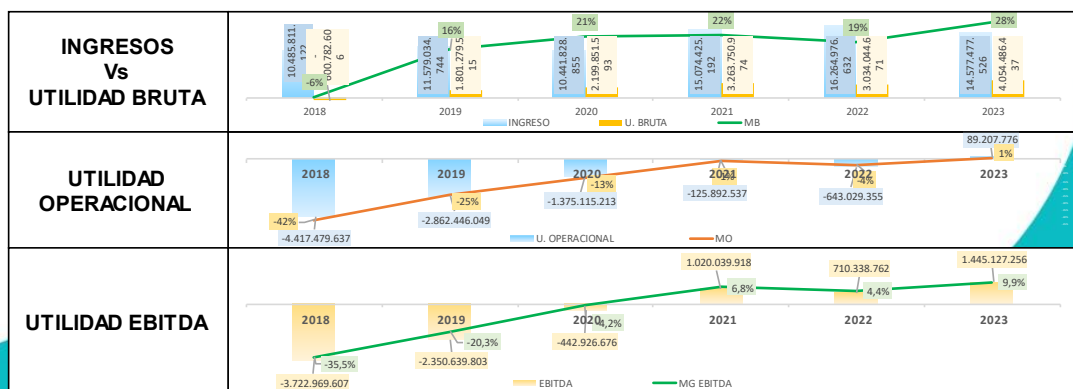
RESULTADOS

PROPÓSITO SUPERIOR: GENERAMOS VALOR A TUS DATOS

	METAS PROPUESTAS	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO
Imperativo 1 CRECIMIENTO	Inductor: Ventas \$ 16.430.000.000	Ventas \$ 16.264.976.632	99%
Imperativo 2 VIABILIDAD	Inductor: Margen Ebitda >0 11%	Margen Ebitda 4,06%	36%
Imperativo 3 SALUD FINANCIERA	Inductor: Flujo de Caja \$ 2.100.000.000	\$6.443.820.979,33	306%
Imperativo 4 INNOVACIÓN	Inductor: Participación den las ventas de nuevos negocios 15%	Productos Nuevos: IPV6, Tableros de control de indicadores Ciencia de datos, Gobernación CCTV Bigdata Seguridad Operación contrato ZER	100%

CRECIMIENTO Y VIABILIDAD

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 51.308.475	\$ 27.652.101	\$ 10.485.811	\$ 11.579.034	\$ 10.441.829	\$ 15.074.425	\$ 16.264.976
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 48.767.242	\$ 27.601.764	\$ 11.086.394	\$ 9.777.755	\$ 8.241.921	\$ 11.810.674	\$ 13.228.779
UTILIDAD BRUTA	\$ 2.541.232	\$ 50.337	\$ 600.783	\$ 1.801.279	\$ 2.199.908	\$ 3.263.751	\$ 3.036.197
(-) GASTOS OPERACIONALES	\$ 4.206.453	\$ 3.815.946	\$ 3.816.698	\$ 6.059.532	\$ 4.114.904	\$ 3.386.444	\$ 3.670.204
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 1.665.223	\$ 3.765.609	\$ 4.417.482	\$ 4.258.253	\$ 1.914.996	\$ 122.693	\$ 634.007
ANO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VENTAS TOTALES	\$ 59.694.855.980	\$ 34.631.682.577	\$ 12.654.817.517	\$ 14.113.025.371	\$ 10.441.696.230	\$ 15.074.425.192	\$ 16.264.976.632



CIERRE PLAN DE ACCIÓN MCI

El plan de acción para la vigencia 2022 fue diseñado teniendo en cuenta dos metas crucialmente importantes.

FORTALECIMIENTO AL MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR EN LA UNIDAD DE TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

FORTALECIMIENTO AL MODELO DE GENERACIÓN DE VALOR EN LA UNIDAD DE TI

Se definieron 12 actividades principales con un cumplimiento de ejecución superior al 83% y los principales logros están relacionados con:

- Se generaron alianzas estratégicas para integrar los servicios de TI y contact center de acuerdo con las nuevas tendencias de ambos sectores.
- Se incorporó el proceso de ciencia de datos en la visualización, optimización y predicción en clientes como Cable aéreo, Invama y Registraduría.
- Se fortalecieron las competencias del equipo de TI en temas como: Infraestructura de telecomunicaciones, Gestión de redes, IPV6, Seguridad en redes, Cloud computing, Inteligencia artificial, ciberseguridad, Block chain, entre otros.
- Se capacitó al 100% del personal de estructura de operaciones en análisis de bases de datos.

PROCESO DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

El proceso de tecnología y operaciones tiene como objetivo principal Soportar todo el funcionamiento de la empresa tanto desde las operaciones como de los requerimientos de servicios, desarrollo de software y proyectos tecnológicos enfocados en la transformación digital, asegurando la disponibilidad de infraestructura física y tecnológica.

Mantener e impulsar el crecimiento de las campañas con diferentes estrategias y metodologías, que logren de igual manera el cumplimiento de los indicadores operativos y los presupuestos de la compañía.

TECNOLOGÍA

Desde la perspectiva de tecnología, People Contact cuenta con cuatro líneas de negocio definidas:

1. Desarrollo de Software
2. Servidores, redes y seguridad
3. Ciencia de datos.
4. Telecomunicaciones y soporte técnico.

Los logros de la coordinación de **Desarrollo de Software** durante el 2022 son:

1. Control de acceso: Es un proyecto que involucró investigación, por medio de la cual se logró extraer información que se encuentra consignada en el código de barras al reverso de la cédula de ciudadanía (PDF24) , este proyecto aporta a mejorar la seguridad en las instalaciones de People Contact ya que al ingreso se realiza el proceso de validación de información de todas las personas que se dirigen a las instalaciones de la organización.



The screenshot shows the 'Control de ingreso - People Contact SAS' web interface. At the top, there are links for 'Control de acceso', 'Lista de ingreso', and 'Cerrar sesión'. A yellow banner contains a disclaimer about data usage. The main form is titled 'Control de ingreso - People Contact SAS' and includes the instruction 'Por favor diligencie la información solicitada para generar el ingreso a la empresa.' The form fields are: 'Número de Documento *', 'Primer Apellido *', 'Segundo Apellido', 'Primer Nombre *', 'Segundo Nombre', 'Género *', 'Fecha de nacimiento *' (with sub-fields for AAAA, MM, and DD), and 'Código doc'. There is also a 'Tipo de documento *' dropdown menu. At the bottom left are 'Registrar' and 'Validar documento' buttons. On the right, there is a QR code with the text 'Escanee el código para conocer la política de datos'.

2. **Integración módulo de pagos “Manizales App”:** Por medio de una alianza estratégica con entidades prestadoras de servicios públicos del municipio se logró realizar una integración en la que los usuarios del aplicativo **“Manizales App”** pueden realizar los pagos de las facturas de Gas (Efigas), energía (Chec), Agua (Aguas de Manizales), de esta forma se les brinda un servicio más ágil evitando desplazamiento de los usuarios a una sede física y realizar filas al momento de pagar.

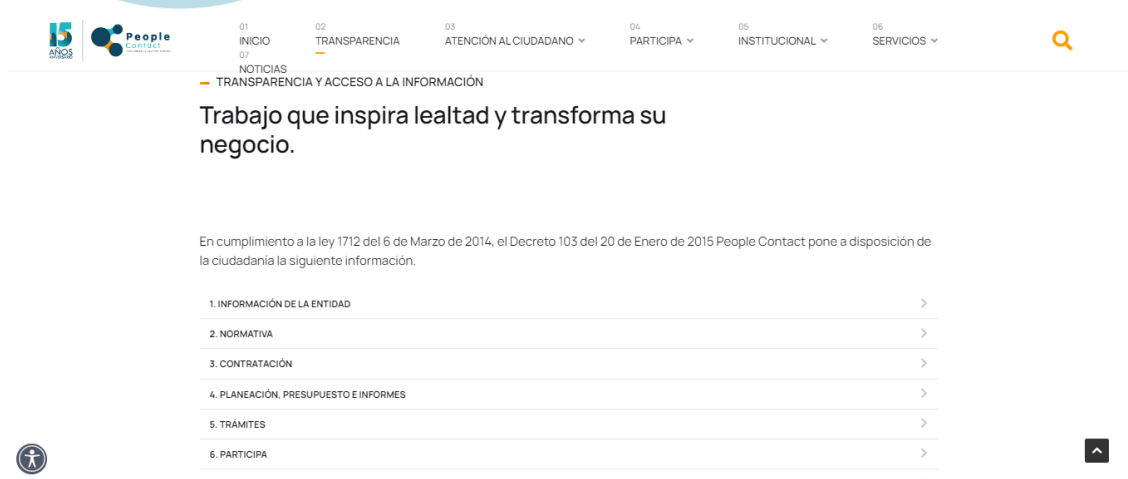


Imagen pasarela de pagos Manizales APP

3. **Implementación de plataforma de gestión documental “Saia”:** Se implementó un nuevo sistema, por medio del cual se realizan los trámites internos de la organización de manera más ágil, garantizando contar con una trazabilidad de interacción de los procesos en temas relacionados con

facturación, solicitud y gestión de vacaciones, comunicaciones internas y externas optimizando tiempos de entrega y recursos físicos (cero papel), logrando de esta forma que People Contact continúe en su proceso de mejora tecnológica.

4. **Implementación Transparencia y acceso a la información pública, circular 018 de 2021 en la página de People Contact, Infimanizales y ERUM:** La Ley 1712 del 2014 y La circular 018 de 2021 y anexos por medio de las cuales se crea la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, adicionalmente contiene lo relacionado Gobierno Digital, fue implementada por el equipo de desarrollo de software en acompañamiento del comité de Transparencia de People Contact según los requerimientos de gobierno digital, transparencia y accesibilidad en las plataformas web de People Contact, ERUM e Infimanizales obteniendo una calificación satisfactoria posterior a la auditoría realizada aleatoriamente por parte de la Contraloría General del municipio y la procuraduría general de la Nación, convirtiendo al equipo de trabajo en pioneros de la ciudad en implementación de los requisitos legales aplicables según la función pública.



5. **Plataforma educativa Manizales territorio inteligente:** A través de contrato interadministrativo suscrito con la secretaria de desarrollo social del municipio de Manizales, se diseñó la plataforma de contenidos educativos Manizales territorio inteligente, por medio de la cual se ofertan cursos gratuitos, para que las personas del municipio se formen en contenidos diseñados a fin de construir un modelo plural e incluyente en base al fortalecimiento de las TICs, fomentar el uso de internet, formación digital básica, entre otros.

6. **Zonas de Estacionamiento regulado (Zonas Azules):** El área de desarrollo de software es la encargada de diseñar el conjunto de aplicaciones para las zonas azules de Manizales, con el fin mejorar la experiencia del usuario a través del uso de herramientas tecnológicas.
7. **Manizales App:** Desde el área de desarrollo de People Contact se realizó la integración de Manizales App con otras aplicaciones como son zonas azules, cultura y turismo, tramites ciudadanos, pago de servicios, participación ciudadana.

Las gestiones relacionadas con **Servidores, Redes y Seguridad** durante el 2022 son:

- ✓ Se diseñó e implementa plan de recuperación de desastres (DRP) para el cliente externo en la plataforma de AWS. En el cual se realizaron configuraciones de VPC, VPN Site to Site y la segmentación de las subredes necesarias para la comunicación entre las plataformas locales y replicación de las máquinas virtuales en la nube en EC2. Con lo cual se atiende cualquier evento que afecte el normal funcionamiento de entidad a nivel local de manera lógica y/o física.
- ✓ Análisis, diseño e implementación tecnológica a nivel de red LAN para cliente Invama. En el cual se desplegaron 5 máquinas virtuales con los servicios de DHCP, DNS, Directorio Activo, Antivirus y aplicaciones de operación. Se realizó la segmentación de la red para separar servicios y se configuró el equipo de seguridad perimetral Fortigate 80E cerrando las brechas de seguridad con las mejores prácticas aprendidas.
- ✓ Se realizó despliegue de varias máquinas virtuales durante la vigencia 2022, en la infraestructura propia de People Contact a fin de cumplir con los compromisos contractuales con los clientes como por ejemplo la plataforma Moodle, control de acceso, tableros de análisis descriptivo y una consola SSO para inicio de sesiones unificadas.
- ✓ Formación y certificación en la plataforma de Netacad de Cisco en Cisco CCNA2v7 y Cisco CCNA3v7 que comprende actualización y documentación en mejores prácticas de Networking y seguridad a nivel LAN y WAN.
- ✓ Gestión, mantenimientos preventivos y correctivos sobre la infraestructura de redes y servidores tanto de Manizales como en la ciudad de Bogotá a fin de mantenerla operativa y funcional teniendo en cuenta que a hoy se encuentra con obsolescencia tecnológica.
- ✓ Se instala el centro de monitoreo alterno del sistema de CCTV ciudadano en el municipio de Chinchiná.

- ✓ Se implementa el CCTV ciudadano en el municipio de Risaralda Caldas.
- ✓ Se habilita y se hace mantenimiento a los sistemas de CCTV ciudadano en los municipios de Anserma y Norcasia.

Instalación e implementación de un servidor de clonación por red con licenciamiento tipo GPL.

Un servidor de clonación en red es un equipo tecnológico el cual cuenta con un software especializado que permite realizar la copia y escritura controlada de información contenida en una imagen hacia los discos duros de uno o muchos equipos. El tipo de software con licencia GPL es un tipo de licenciamiento que no tiene costo alguno, el cual sin ninguna penalización puede ser modificado en su código fuente buscando así poder realizar mejoras en éste con el fin de poder cumplir una o varias tareas o procesos por quien así lo requiera.

El departamento de Soporte Técnico de People Contact realizó la implementación de un servidor de clonación con licenciamiento GPL con el cual se busca disminuir los tiempos de entrega de los puestos de trabajo que requieren las distintas campañas y clientes que tiene nuestra compañía. Dicho servidor permite realizar de forma controlada, el despliegue de información contenida en una imagen de disco hacia los discos duros de los equipos de las diferentes áreas y campañas. Con esto se minimiza el tiempo requerido para la implementación de equipos para una nueva campaña o el crecimiento de más equipos para nuevos puestos de trabajo de alguna de las distintas campañas con las que ya contamos. Esto reduce significativamente el tiempo entrega de los puestos de trabajo, así también vemos una reducción de tiempo de entre el 30% y el 50% que el personal técnico debe destinar para este tipo de tareas. Pudiendo con esto redistribuir el tiempo ahorrado para así poder aumentar los tiempos de respuesta para realizar otras tareas y actividades que demanden la atención de nuestro departamento.

Las gestiones relacionadas con **Ciencia de Datos** durante el año son:

Durante la vigencia 2022. El área de ciencia de datos tuvo los siguientes logros:

Implementación de modelos de IA para predicción espaciotemporal para clientes como la policía, y taxia que están como parte del portafolio de servicios con los que cuenta la empresa en TI.

Se realizó la escritura y envío de un artículo científico enfocado en el proyecto que se realizó para 2021 sobre el sistema de predicción temporal de

pasajeros del cable aéreo. Este artículo se elaboró en el marco del congreso de ciudades inteligentes que se llevará a cabo en Manizales en el mes de junio. Con esto, estamos aportando no solo a generar credibilidad empresarial con todos nuestros clientes sino a la validación dentro de la comunidad académica de las estrategias desarrolladas; En este mismo sentido, se realizó la publicación de un artículo científico apoyando el proceso de ciencia de datos de un proyecto con la Universidad del Valle. En este, People Contact aportó su experiencia en análisis descriptivo y predictivo para generar una herramienta web que facilita a los investigadores tomar decisiones de tipo biológicas.

Durante el 2022 People Contact aplicó a la convocatoria de retos de innovación abierta de Susuerte en la que fuimos seleccionados como posibles solucionadores para retos de Susuerte y el Hospital de Caldas, quedando seleccionados en primera instancia para elaborar un sistema de digitalización de formularios premiados con susuerte y con el hospital de Caldas realizar un modelo predictivo de la ocupación hospitalaria. En segunda instancia se logró avanzar en el proyecto con susuerte, ganando \$1.200.000 y con la posibilidad de ganar 15 millones de pesos de la convocatoria, además de firmar un contrato para implementar completamente la solución.

Aunque el proceso con el Hospital de Caldas no se logró concretar y avanzar, se decidió llevar el proyecto al área de innovación, logrando realizarlo como un producto para que sea parte del portafolio de productos y servicios de People Contact.

Para el proyecto de Zonas de espacio regulado se tiene como logros dentro de Ciencia de datos la implementación de una versión inicial para reconocimiento de placas, pensando en la automatización y control de las fugas que se presentan en la operación y generar así un producto tipo chat-bot que extraiga las imágenes de los fugados, reconozca la placa hasta en un 90% de efectividad y genere los reportes de las fugas de la operación.

Como parte de los logros a nivel interno dentro de la compañía, se pudo implementar el primer sistema de conversión de voz a texto pensando en los procesos de calidad de la operación de People Contact y optimizar el trabajo de los colaboradores, generando valor agregado al desarrollo de los procesos internos.

Finalmente, se logró generar una metodología para el despliegue de modelos basados en inteligencia artificial en servidores in-house o en arquitectura

cloud, lo que acerca el área al ofrecimiento de software como servicio y el consumo de soluciones de IA en arquitecturas poco eficientes computacionalmente.

Como dificultades dentro del área se tuvo la limitante de infraestructura especializada para Deep-Learning que permita ofrecer servicios de inteligencia artificial desplegadas en nuestra infraestructura lo que nos llevó a utilizar servicios y plataformas web con cuentas no corporativas para dar solución a los retos que el área tuvo durante el último año.

Soporte y Telecomunicaciones

GLPI es un sistema de gestión de tickets de soporte técnico

La implementación del sistema de gestión de tickets de soporte fue un logro importante para la empresa, pero también trajo desafíos importantes que se fueron superando con estrategias efectivas. La implementación de esta herramienta para la gestión de tickets mejoró significativamente el desempeño y la satisfacción del cliente haciendo este proceso más eficiente. Otras de las ventajas son:

- ✓ El sistema de mesa de ayuda de soporte técnico ha mejorado los tiempos de respuesta y solución de incidentes con más eficiencia.
- ✓ Mayor satisfacción del cliente debido a la capacidad de ofrecer una respuesta más rápida a sus necesidades de soporte técnico.
- ✓ Mayor transparencia y seguimiento del progreso del soporte técnico por parte del cliente y el jefe de área.
- ✓ Capacidad para analizar y mejorar los procesos de soporte técnico en función de los datos recopilados por el sistema de gestión de tickets.
- ✓ Ahorro de tiempo y esfuerzo del equipo de soporte técnico debido a la eliminación de procesos manuales y la optimización de los flujos de trabajo.

Migración S.O Windows a S.O Ubuntu para operación de call center

La migración y adaptación de las plataformas de operación y adaptación del personal que siempre había trabajado bajo las herramientas de Windows a sistema operativo Linux "Ubuntu" es un logro importante para la empresa, ya que somos pioneros en estos cambios a nivel de operación de call center lo que conlleva a mejorar el nivel de seguridad en la red, pero también alivio de caja, ya que se reducen los costos por temas de licenciamiento.

Estas son algunas ventajas:

- ✓ Reducción significativa de costos en licencias (Ofimática y sistema operativo) y mantenimiento de software, lo cual puede verse traducido en alivio para la caja de la empresa.
- ✓ Mejora la seguridad de la red debido a la naturaleza de código abierto y la menor cantidad de vulnerabilidades en comparación con Windows lo que reduce los riesgos por pérdida o daño de la información debido a virus, ransomware, etc.
- ✓ Mayor estabilidad y rendimiento del sistema operativo, lo que ha mejorado la productividad y el tiempo de inactividad de los operarios.

Transición del protocolo IPv4 a IPv6

Es uno de los servicios que se convirtió en un logro significativo para la empresa, pues ya son varios los clientes donde se ha desplegado este protocolo. No ha sido fácil, se ha presentado desafíos significativos en el camino los cuales están superados y hoy contamos con personal calificado y certificado que nos permite abordar cualquier tipo de organización para acompañarlos en las 3 fases que comprende esta transición del protocolo IPv4 al protocolo IPv6. Todo esto se ha logrado siguiendo los lineamientos de las resoluciones del Min Tic y LACNIC quien es la entidad encargada para Latinoamérica de la asignación del pool de IPs versión 6

Otros logros podrían considerarse en:

- ✓ Capacidad técnica: el recurso humano con el que cuenta hoy People Contact demostró la capacidad técnica de los ingenieros y adaptabilidad a los nuevos cambios que se nos pone hacia el futuro.
- ✓ Ahorro de costos: No es necesario incurrir en costos asociados a la consultoría y despliegue del protocolo IPv6 por parte de terceros. Lo cual mejora significativamente la utilidad bruta de cada proyecto.
- ✓ Desafíos: la confianza depositada y el sentido de pertenencia en nuestro personal ha permitido adquirir nuevos conocimientos y habilidades que logran llevar a cabo proyectos de gran envergadura a finales felices. Lo cual ayuda a contribuir con el flujo de caja.

OPERACIONES

Durante el 2022, desde la dirección de renting y BPO se realizaron las siguientes gestiones:

Descripción de los principales logros del área.

- ✓ Participación del % en los ingresos de la empresa
- ✓ Trafico 100% de voz de la campaña Servientrega
- ✓ Control de indicadores a través de fábricas de productividad e Implementación de un tablero de control en la campaña Servientrega
- ✓ Control y seguimiento diario de los costos e ingresos de las campañas.
- ✓ Mejora de relaciones humanas, ambiente laboral y cultura organizacional.
- ✓ Disminución en penalizaciones
- ✓ Crecimiento del 55% de las campañas en puestos de trabajo generando empleabilidad.
- ✓ Automatización del análisis de las Rellamadas y reporte de alertas automático

Principales retos para el 2023.

- ✓ Continuar en crecimiento para las campañas
- ✓ Ser competitivos
- ✓ Entregar valor a nuestros clientes
- ✓ Establecer plazo de contratos sector público con vigencias no superiores a un año.
- ✓ Ley de garantías para contratación de personal directo, con costo adicional del 10% por temporal con 15% de afectación sobre costo de nómina.
- ✓ Demora de las entidades públicas para la firma de contratos lo que a su vez retrasa en el inicio de las campañas.

Principales dificultades del área durante la vigencia.

Externas:

- ✓ Inconsistencia de tráfico para la línea de la campaña Servientrega.
- ✓ Salario mínimo al 16% IPC al 13.12%.
- ✓ Los cambios de políticas de pago de las campañas de ventas lo que conlleva al cierre de estas (Wom - Claro).

Internas:

- ✓ Plazo de contratos sector público con vigencias no superiores a un año.
- ✓ Ley de garantías para contratación de personal directo, con costo adicional del 10% por temporal con 15% de afectación sobre costo de nómina.
- ✓ Demora de las entidades públicas para la firma de contratos lo que a su vez retrasa en el inicio de las campañas.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Planear, organizar, diseñar y desarrollar todos los programas, planes y políticas de bienestar, formación, nómina, reclutamiento, contratación y el sistema de seguridad en el trabajo. Proveer a la compañía de empleados con idónea en búsqueda del mejoramiento continuo de todas las áreas de la empresa generando una innovación, clima organización y bienestar laboral, dentro de los subprocesos de Talento Humano se encuentran:

- Selección.
- Nómina y contratación.
- Procesos sancionatorios.
- Formación y desempeño
- Bienestar laboral.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Modelo de gestión.

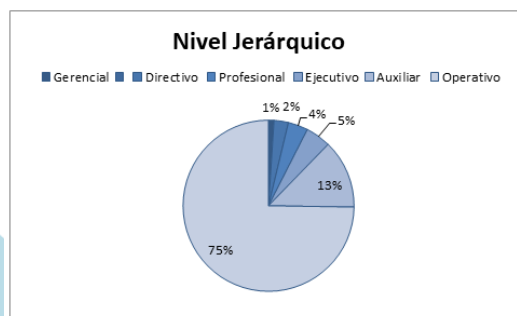
1. CARACTERIZACIÓN DE LOS COLABORADORES

- Caracterización por nivel jerárquico

La planta de personal de People Contact está definida de acuerdo con los siguientes niveles:

Nivel Jerárquico	Cantidad Contratación directa	Cantidad contratación Indirecta (Temporal)
Gerente General	1	0
Gerentes de Área	2	0
Directivo	8	0
Profesional	11	0
Ejecutivo	14	0
Auxiliar	38	0

Operativo	219 puede variar entre 210 y 250 Aproximadamente entre	5
-----------	---	---



El 75 % de los colaboradores son nivel operativo lo que refleja que una gran cantidad

- Caracterización por género

Genero	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	182	62,11%
Hombres	111	37,89%
Total	293	100%

De acuerdo con la tabla anterior en People Contact por cada hombre trabajan dos mujeres aproximadamente lo que refleja una partición e inclusión de la mujer muy importante, de un 100% el 62,11% es población femenina.

- Caracterización por edad

Rangos de Edades	Cantidad de Empleos	Peso Porcentual
------------------	---------------------	-----------------

Se muestra

Menores de 25 años	78	26,62%
Entre 26 y 35 años	86	29,35%
Entre 36 y 45 años	66	22,52%
Mayores de 45 años	63	21,51%
TOTAL	293	100%

una

proporcionalidad en la caracterización por edad de los colaboradores de la empresa, lo que muestra una inclusión en todas las edades y un aumento en vinculación a personas mayores de 45 años

Descripción de los principales logros del área.

- Migración del personal de temporal a People, obteniendo un ahorro en el pago mensuales aproximado del 12% del porcentaje total de la nómina del área operativa.
- Inclusión de personal con discapacidad para el área operativa y alistamiento del personal de zonas azules para la vigencia 2023
- Se actualizó el software de talento humano con el módulo de pruebas psicotécnicas
- Mejorar el bienestar y clima laboral de los empleados
- Transición a nomina electrónica
- Capacitar el personal con el fin de tener colaboradores más multifacético
- Realizar dos simulacros de evacuación
- Certificación de los equipos de alturas
- Creación del comité de gestión del conocimiento

Principales retos para el 2023.

- Vincular el personal con múltiples discapacidades
- Consolidar el proceso de gestión de conocimiento
- Crear estrategias de cultura organizacional
- Cumplir con el 90% de del plan formación
- Velar por el bienestar psicológico de los colaboradores
- Obtener una calificación mayor a 90 en el cumplimiento de los estándares de la resolución 0312 de 2019.

Informe de los principales indicadores donde se relaciona el cumplimiento durante la vigencia 2022.

Indicador	Porcentaje	META
Cumplimiento del plan de bienestar	98%	90%
Cumplimiento del plan de formación	82%	80%
Índice de frecuencia	0,0471	0,42%
Índice de severidad	0,0943	0,42%
Índice de lesión incapacitante	0,45	1,42%

Principales dificultades del área durante la vigencia.

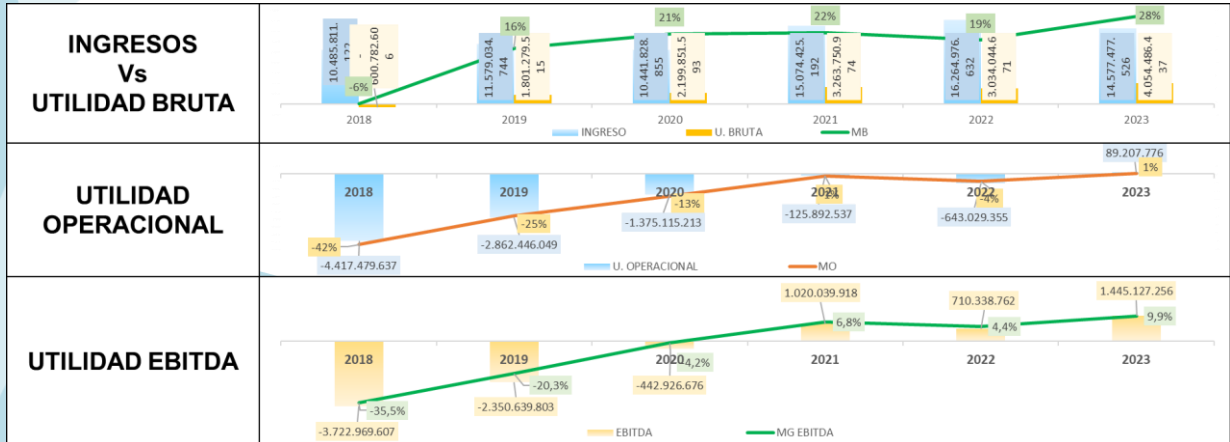
- Falta de compromiso de los colaboradores para apoyar el proceso de cultura organización y Gestión del conocimiento
- Baja participación del personal de BPO en formación por la misma funcionalidad de la operación
- Espacios para formación
- Limitación de recursos

PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

El objetivo principal del proceso administrativo y financiero es Garantizar la confiabilidad y oportunidad en la entrega de la información financiera que permita la toma de decisiones, a través de la acción de un equipo humano debidamente capacitado apoyado en la infraestructura adecuada y buscar disponibilidad de capital de trabajo de forma competitiva.

A continuación, se presenta el comportamiento de la evolución de la información financiera de los últimos seis años y el 2022 con corte al mes de diciembre. (Cifras en millones de pesos).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 51.308.475	\$ 27.652.101	\$ 10.485.811	\$ 11.579.034	\$ 10.441.829	\$ 15.074.425	\$ 16.264.976
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 48.767.243	\$ 27.601.764	\$ 11.086.594	\$ 9.777.755	\$ 8.241.921	\$ 11.810.674	\$ 13.228.779
UTILIDAD BRUTA	\$ 2.541.232	\$ 50.337	-\$ 600.783	\$ 1.801.279	\$ 2.199.908	\$ 3.263.751	\$ 3.036.197
(-) GASTOS OPERACIONALES	\$ 4.206.455	\$ 3.815.946	\$ 3.816.698	\$ 6.059.532	\$ 4.114.904	\$ 3.386.444	\$ 3.670.204
UTILIDAD OPERACIONAL	-\$ 1.665.223	-\$ 3.765.609	-\$ 4.417.481	-\$ 4.258.253	-\$ 1.914.996	-\$ 122.693	-\$ 634.007



En la tabla se puede evidenciar la evolución desde el año 2016 con respecto a la utilidad operacional, de acuerdo con la tendencia, la organización cada día se acerca más a su punto de equilibrio, todo esto gracias a las estrategias implementadas desde el proceso financiero para hacer más eficiente la rentabilidad de las operaciones.

Desde el subproceso administrativo se adelantaron las siguientes gestiones:

LOGROS

Entrega de la sede Nueva Granada - Bogotá.

OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	140	19.3%
CAPACIDAD DISPONIBLE	587	80.7%
TOTAL	727	100%

Lo anterior significa una capacidad ociosa del 80.7% a partir del 01 de julio de 2022.

Se plantea a la Inmobiliaria Inmuebles Andinos, una terminación por mutuo acuerdo a partir del 30 de septiembre de 2022.

Las siguientes fueron las condiciones para la entrega:

Pago de la administración hasta el mes de diciembre.

Valor mensual: \$ 22.744.017

Valor total por tres (3) meses: \$ 68.232.051

Entrega de los bienes muebles que comprenden la infraestructura física, técnica, tecnológica y de mobiliario de la edificación y compensar los mismos de acuerdo a la cláusula penal establecida, mediante un contrato de transacción, previo avalúo, el cual una vez efectuado arrojó un valor de TRESCIENTOS MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL CIEN PESOS (\$ 300.048.100).

Durante la vigencia 2022 teniendo en cuenta las funciones de cada uno de los colaboradores del área y en pro del cumplimiento de las obligaciones donde de manera articulada con las diferentes áreas involucradas con el proceso documental y contable contribuyen a la generación de información oportuna, clara y fiable para la toma de decisiones, el envío de información a los diferentes usuarios de la información internos y externos además de los entes de control a los cuales se les debe presentar información correspondiente a la vigencia 2022. Cumpliendo con la normatividad vigente, con la declaración y pago de los diferentes impuestos municipales y nacionales.

Subproceso contable

Velar porque los hechos económicos en los cuales incurra la empresa queden registrados adecuadamente y en el periodo en que se encuentre asociado la prestación del servicio (clientes) y la adquisición de los bienes y servicios (proveedores).

La empresa desde el área contable iniciando la vigencia presenta a las demás áreas el cronograma anual de la emisión y recepción de facturación en las fechas establecidas esto con el fin de tener una información oportuna antes del cierre del mes; contribuyendo a que se garantice el cumplimiento de los informes y a la oportuna toma de decisiones por parte de la gerencia administrativa y financiera.

Se realizó la construcción de los estados financieros correspondientes a la vigencia 2022 con sus respectivas notas a los estados financieros los cuales fueron presentados a la junta directiva.

PRESENTACION Y PAGO DE IMPUESTOS

DECLARACIONES DE RETENCION EN LA FUENTE

RETENCION	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
enero	19.851.000	3505639249749	10/02/2022
febrero	26.472.000	3505642309363	15/03/2022
marzo	49.209.000	3505645221007	18/04/2022
abril	25.873.000	3505649624704	16/05/2022
mayo	47.589.000	3505652113138	13/06/2022
junio	22.728.000	3505657153679	15/07/2022
julio	19.646.000	3505659514076	17/08/2022
agosto	17.522.000	3505662079887	14/09/2022
septiembre	20.060.000	3505666165936	13/10/2022
octubre	25.990.000	3505669228506	17/11/2022
noviembre	37.025.000	3505672149492	12/12/2022
diciembre	82.997.000	3505678009890	18/01/2023

DECLARACION DE IVA

IVA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
1ER BIMESTRE	240.013.000	3004646144971	15/03/2022
2DO BIMESTRE	95.985.000	3004648924016	16/05/2022
3ER BIMESTRE	227.183.000	3004651804196	15/07/2022
4TO BIMESTRE	230.926.000	3004653238488	14/09/2022
5TO BIMESTRE	341.877.000	3004657736134	17/11/2022
6TO BIMESTRE	327.748.000	3004661369796	18/01/2023

INDUSTRIA Y COMERCIO (PEREIRA-MANIZALES-BOGOTÁ)

ICA Y RETEICA PEREIRA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
1ER BIMESTRE	3.110.000	1422003257	17/03/2022
2DO BIMESTRE	883.000	1422022627	19/05/2022
3ER BIMESTRE	1.028.000	1422036642	18/07/2022
4TO BIMESTRE	1.151.000	1422053607	19/09/2022
5TO BIMESTRE	91.000	1422075316	18/11/2022
6TO BIMESTRE	166.000	1422093592	20/01/2023

R.ICA MANIZALES	VALOR	N° FORMULARIO	CAUSADO A LA FECHA
1ER BIMESTRE	748.000	639835	10/03/2022
2DO BIMESTRE	377.000	869262	10/05/2022
3ER BIMESTRE	416.000	999285	11/07/2022
4TO BIMESTRE	255.000	1074464	09/09/2022
5TO BIMESTRE	456.000	1176016	10/11/2022
6TO BIMESTRE	323.000	1255862	10/01/2023

ICA Y RETEICA BOGOTA	VALOR	N° FORMULARIO	FECHA DE PAGO
1ER BIMESTRE	4.276.000	7485883	30/03/2022
2DO BIMESTRE	5.402.000	9217519	19/05/2022
3ER BIMESTRE	10.814.000	10780042	18/08/2022
4TO BIMESTRE	2.354.000	11556231	19/09/2022
5TO BIMESTRE	0	121453451	12/12/2022
6TO BIMESTRE	0	101835472	20/01/2023

Durante el año 2022 se generó la facturación electrónica a cada uno de los clientes a los cuales se les ha prestado el servicio representados en las 3 unidades estratégicas de negocio así:

LÍNEA DE NEGOCIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO
RENTING	693.552.926	753.271.444	732.640.147	680.675.036	759.698.156	736.357.148	601.989.027	502.587.733	502.597.895	507.698.728	490.896.810	730.192.479	7.692.157.529
TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO	50.201.797	811.079.706	234.238.543	195.723.305	423.962.886	190.335.640	364.429.562	300.840.505	426.743.662	392.244.698	682.671.043	1.091.571.421	5.164.042.868
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE	4.336.103	292.757.414	134.065.644	68.304.384	466.528.733	59.950.030	63.211.573	52.209.033	289.335.669	538.853.804	622.917.690	816.306.159	3.408.776.236
TOTAL	748.090.826	1.857.108.564	1.100.944.334	944.702.725	1.650.189.875	986.642.818	1.029.630.162	855.637.271	1.218.677.225	1.438.787.230	1.796.485.543	2.638.070.059	16.264.976.633

CUENTAS POR COBRAR

DESCRIPCIÓN			SALDOS A CORTE DE VIGENCIA						VARIACIÓN
CÓDIGO CONTABLE	NAT	CONCEPTO	SALDO CTE 2022	SALDO NO CTE 2022	SALDO FINAL 2022	SALDO CTE 2021	SALDO NO CTE 2021	SALDO FINAL 2021	VALOR VARIACIÓN
13	Db	CUENTAS POR COBRAR	2.774.349.787	11.542.179	2.785.891.965	4.459.093.337	209.518.125	4.668.611.462	-1.882.719.497
1317	Db	Prestación de servicios	2.767.894.351		2.767.894.351	4.458.249.672		4.458.249.672	-1.690.355.321
1384	Db	OTRAS CUENTAS X COBRAR	6.455.436		6.455.436	843.665		843.665	5.611.771
1385	Db	Cuentas por cobrar de difícil recaudo		1.037.257.450	1.037.257.450		1.062.509.968	1.062.509.968	-25.252.518
1386	Cr	Deterioro acumulado de cuentas por cobrar (cr)		-1.025.715.271	-1.025.715.271	0	-852.991.843	-852.991.843	-172.723.428
138602	Cr	Deterioro: Prestación de servicios	0	-1.025.715.271	-1.025.715.271	0	-852.991.843	-852.991.843	-172.723.428

Se relaciona el comparativo de las cuentas por cobrar comparativo con la vigencia 2021 mostrando la evolución y la gestión del recaudo.

Se envía correo a los clientes solicitando los certificados de retención en la fuente correspondiente al 2° trimestre del año 2022.

CARTERA CONSOLIDADA POR EDADES

CONSOLIDADO CARTERA POR EDADES	VALOR	%
MAS DE 360 DIAS	-	0%
ENTRE 181 Y 360 DIAS	-	0%
ENTRE 91 Y 180 DIAS	51.418.529	2%
ENTRE 61 Y 90 DIAS	39.688.529	1%
ENTRE 31 Y 60 DIAS	46.353.442	2%
ENTRE 1 Y 30 DIAS	373.423.083	13%
CARTERA SIN VENCERSE	2.257.010.769	82%
VALOR TOTAL CARTERA	\$ 2.767.894.352	100%

Quedando distribuidos en las 3 unidades de negocio así:

- Renting \$ 858.350.150
- BPO \$ 990.351.209
- T.I \$ 919.192.993

Se da respuesta a los correos enviados por proveedores solicitando certificados de retención en la fuente y rete ICA correspondientes al año 2022.

Se hace envío de informes semanales como la cartera, cuentas por pagar, facturación, cobros (administrativo, pre-jurídico y jurídico) de los clientes para aprobación en comité de negociación y tesorería.

TESORERIA

Durante el año 2022 desde el área de tesorería se dio trámite a todas las actividades que conllevan a un adecuado manejo del sub proceso de tesorería, como se relacionan a continuación

Saldos en bancos

Durante la vigencia 2022 se validan y se verifican los saldos en los bancos tanto en el recaudo de los clientes como el desembolso a los proveedores de bienes y servicios.

Se generaron de manera semanal los saldos en bancos para ser llevados a cada comité de Negociación y Tesorería y para la toma de decisiones por parte de los gerentes encargados de ordenar los gastos, donde a su vez quedan las actas correspondientes.

A continuación, se muestra el comportamiento de los bancos acumulado de enero a diciembre 2022 vs 2021

CÓDIGO CONTABLE	NAT	DESCRIPCIÓN CONCEPTO	SALDOS A CORTE DE		VARIACIÓN VALOR VARIACIÓN
			2.022	2.021	
11	Db	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	6.443.820.979	3.163.235.945	3.280.585.034
1105	Db	Caja	0	0	0
1106	Db	Cuenta única nacional	0	0	0
1107	Db	Reservas internacionales	0	0	0
1110	Db	Depósitos en instituciones financieras	4.856.957.551	1.601.457.396	3.255.500.155
1120	Db	Fondos en tránsito	0	0	0
1132	Db	Efectivo de uso restringido	1.533.194.310	1.510.437.837	22.756.472
1133	Db	Equivalentes al efectivo	53.669.119	51.340.712	2.328.407
1140	Db	Cuenta única sistema general de regalías	0	0	0

Cuentas por pagar

CÓDIGO CONTABLE	NAT	DESCRIPCIÓN CONCEPTO	SALDOS A CORTE DE VIGENCIA						VARIACIÓN VALOR VARIACIÓN
			SALDO CTE 2022	SALDO NO CTE 2022	SALDO FINAL 2022	SALDO CTE 2021	SALDO NO CTE 2021	SALDO FINAL 2021	
2.4	Cr	CUENTAS POR PAGAR	3.456.778.874,66	18.307.155.228,24	21.763.934.102,90	4.288.004.201,23	41.578.193.541,24	45.866.197.742,47	-24.102.263.638,57
2.4.01	Cr	Adquisición de bienes y servicios nacionales	1.371.012.399,82	0,00	1.371.012.399,82	2.401.893.699,56	0,00	2.401.893.699,56	-1.030.881.305,74
2.4.07	Cr	Recursos a favor de terceros	4.841.479,19	0,00	4.841.479,19	127.995.480,54	0,00	127.995.480,54	-123.154.001,35
2.4.24	Cr	Descuentos de nómina	106.039,00	0,00	106.039,00	3.826.991,00	0,00	3.826.991,00	-3.720.952,00
2.4.36	Cr	Retenciones en la fuente	92.930.480,45	0,00	92.930.480,45	120.543.711,13	0,00	120.543.711,13	-27.613.230,68
2.4.40	Cr	Impuestos, contribuciones y tasas	49.768.026,00	0,00	49.768.026,00	48.582.049,00	0,00	48.582.049,00	1.185.977,00
2.4.45	Cr	Impuesto al valor agregado	390.548.830,69	0,00	390.548.830,69	373.011.000,00	0,00	373.011.000,00	17.537.830,69
2.4.90	Cr	Otras cuentas por pagar	1.547.571.625,51	18.307.155.228,24	19.854.726.853,75	1.212.151.270,00	41.578.193.541,24	42.790.344.811,24	-22.935.617.957,49
2.4.95	Cr	Cuentas por pagar a costo amortizado			0,00			0,00	0,00

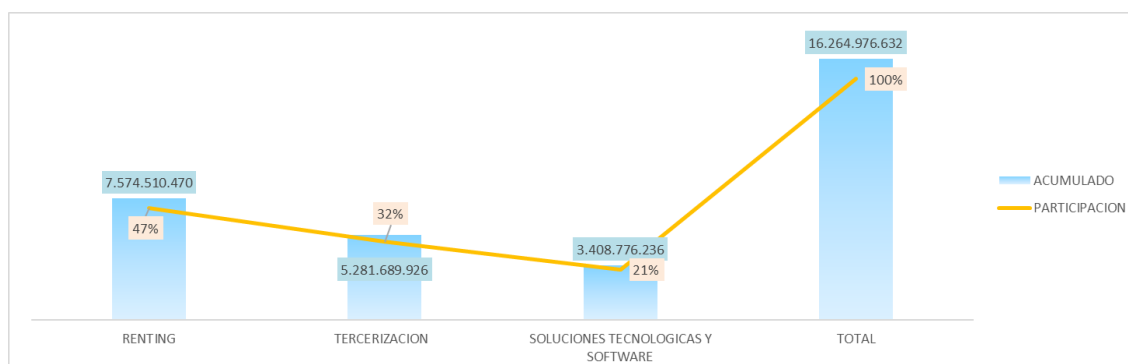
También se generaron los informes oportunamente de cuentas por pagar de cada semana en curso para ser llevados al comité de Negociación y Tesorería para su respectiva aprobación.

El 11 de agosto de 2022 la DIAN emite resolución de cumplimiento N° 6281000781 por medio del cual se da cumplimiento al fallo de segunda instancia proferido por el consejo de estado del 16 de junio de 2022 donde compensa el valor de \$ 1.808.358.000 correspondiente al impuesto de renta de la vigencia 2012; quedando como saldo adeudado en el acuerdo de acreedores a la DIAN \$ 3.930.044.000, el cual reanudara pagos el 18 de mayo de 2024.

INFORME DE RESULTADOS

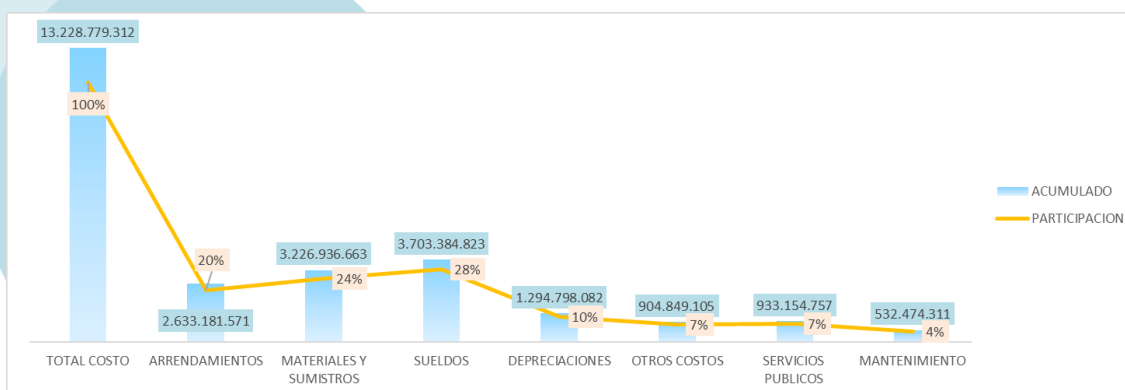
INGRESOS 2022

LINEA DE NEGOCIO	ACUMULADO	PARTICIPACION
RENTING	7.574.510.470	47%
TERCERIZACION	5.281.689.926	32%
SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y SOF	3.408.776.236	21%
TOTAL	16.264.976.632	100%



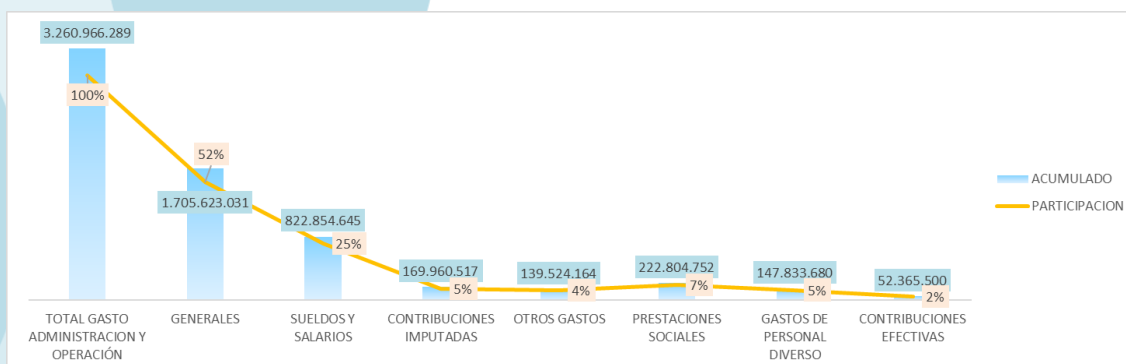
COSTOS Y PARTICIPACIÓN

	ACUMULADO	PARTICIPACION
TOTAL COSTO	13.228.779.312	100%
ARRENDAMIENTOS	2.633.181.571	20%
MATERIALES Y SUMISTROS	3.226.936.663	24%
SUELDOS	3.703.384.823	28%
DEPRECIACIONES	1.294.798.082	10%
OTROS COSTOS	904.849.105	7%
SERVICIOS PUBLICOS	933.154.757	7%
MANTENIMIENTO	532.474.311	4%



GASTOS Y OPERACIÓN

	ACUMULADO	PARTICIPACION
TOTAL GASTO ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	3.260.966.289	100%
GENERALES	1.705.623.031	52%
SUELDOS Y SALARIOS	822.854.645	25%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	169.960.517	5%
OTROS GASTOS	139.524.164	4%
PRESTACIONES SOCIALES	222.804.752	7%
GASTOS DE PERSONAL DIVERSO	147.833.680	5%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	52.365.500	2%



ESTADOS DE RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO

Concepto	Mensual		Cumplimiento	
	ACUMULADO	PPTO	Cop	%
Ingresos Operacionales	16.264.976.632	16.430.000.000	-165.023.368	99,0%
Costos de Ventas	13.228.779.312 81%	12.157.065.467 74%	1.071.713.845	108,8%
UTILIDAD BRUTA	3.036.197.320 19%	4.272.934.533 26%	-1.236.737.213	71,1%
Administracion y Operación	3.260.966.289 20%	3.029.844.034 18%	231.122.255	107,6%
Gastos de Ventas	409.238.458	614.769.052	-205.530.594	66,6%
UTILIDAD OPERACIONAL	-634.007.427 -4%	628.321.447 4%	-1.262.328.874	-100,9%
Otros Ingresos	438.572.871	416.448.000	22.124.871	105,3%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	505.731.277	342.162.720	163.568.557	147,8%
Otros gastos	15.957.431	30.702.664	-14.745.233	52,0%
RESULTADO DEL PERIODO	-717.123.264 -4%	671.904.063 4%	-1.389.027.327	-106,7%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	-717.123.264 -4%	671.904.063 4%	-1.389.027.327	-106,7%
Ebitda	660.790.655	1.880.955.547	-1.220.164.892	
Mg Ebitda	4,06%	11%		
Depreciación operativa	1.294.798.082	1.252.634.100		

Durante el año 2022 se obtuvo una perdida acumulada de \$ -717.123.264 terminando con un ebitda en positivo de \$ 660.790.655 y margen del 4,06% en negativo positivo frente a un 11% que era el esperado según presupuesto.

Los ingresos se ejecutaron en un 99%, la contribucion negativa en los costos radicaba en lo fijos y que por temas contractuales y de negociacion especificamente en los arrendamientos de bienes inmuebles incrementando en 8.8% el valor de los costos frente a lo que se tenía en la proyección del presupuesto. Teniendo en cuenta estas dificultades se realizaron nuevas negociaciones y cambios en la modalidad de contratación ya no por

arrendamiento de la sede, sino por puestos de trabajo así mejorando la rentabilidad de los negocios y la liquidez de la caja mejorando la salud financiera para los años siguientes.

RENDICION INFORMES ENTES DE CONTROL

Contaduría General de la Nación (CGN)

En este informe se rinde la categoría información contable publica en convergencia de manera trimestral correspondiente a los 4 periodos de la vigencia 2022 con los archivos adjuntos correspondientes (estados financieros y notas) de acuerdo a la resolución 706 del 2014 y demás normatividad vigente.

Contraloría General de la Republica

Se debe rendir de manera trimestral a través del aplicativo schip la información correspondiente a la ejecución presupuestal tanto en programación y ejecución de ingresos como de gastos en la categoría CGR presupuestal; en el mes de febrero se rindió lo correspondiente a la vigencia 2022.

Dane

Mensualmente se rindió un informe al Dane encuesta de servicios mensuales, mediante un formulario electrónico (EMS) donde se presenta los ingresos que se obtuvieron a nivel nacional como en la ciudad de Bogotá y personal que se tuvo vinculado a la empresa en ese mes; los cuales se han venido presentado cumplidamente en el año 2022.

Contaduría General De Le Nación

Desde el área mensualmente se hace la revisión de las cuentas del catálogo general de cuentas resolución 414 de 2014 que estén acordes a la última versión emitida (CGC Versión 2015.11) por parte de la contaduría General de la Nación y demás disposiciones de reconocimiento de los hechos económicos.

Revisoría Fiscal

Se le hacen los respectivos envíos de información contable a Profesco quien es la revisoría fiscal para el seguimiento y control de la información contable con el propósito de verificar la razonabilidad de los registros económicos en determinado periodo.

CRONOGRAMA IMPUESTOS E INFORMES 2022

OBLIGACION	ene-22	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ene-23
IMPUESTOS 2022													
IVA BIMESTRAL	19-ene		15-mar		17-may		15-jul		14-sep		17-nov		18-ene
RETENCION EN LA FUENTE	19-ene	15-feb	15-mar	18-abr	17-may	14-jun	15-jun	17-ago	14-sep	14-oct	17-nov	19-dic	18-ene
DANE MENSUAL	10-ene	10-feb	10-mar	10-abr	10-may	10-jun	10-jul	10-ago	10-sep	10-oct	10-nov	10-dic	10-ene
INFORMACION FINANCIERA INFIMANIZALES							10-ago	10-sep	10-oct	10-nov	10-dic	10-ene	10-feb
RETEICA MANIZALES BIMESTRAL	11-ene		10-mar		10-may		10-jul		10-sep		10-nov		10-ene
DECLARACION MENSUAL DE ESTAMPILLAS	10-ene	10-feb	10-mar	10-abr	10-may	10-jun	10-jul	10-ago	10-sep	10-oct	10-nov	10-dic	10-ene
R.ICA BOGOTA BIMESTRAL	17-feb		17-mar		20-may		22-jul		22-sep		24-nov		26-ene
ICA BOGOTA BIMESTRAL	20-ene			21-abr		16-jun		19-ago		21-oct		15-dic	23-feb
RETEICA E ICA PEREIRA BIMESTRAL	19-ene		17-mar		20-may		22-jul		22-sep		18-nov		26-ene
CONTADURIA GENERAL INFORME TRIMESTRAL				30-abr			31-jul			31-oct			
CONTADURIA GENERAL ANUAL		28-feb											
SUPERSOCIEDADES PRACTICAS EMPRESARIALES					18-may								
SUPERSOCIEDADES E.F.FIN DE EJERCICIO 2020				12-abr									
RENOVACION CAMARA DE COMERCIO MANIZALES			31-mar										
DECLARACION ANUAL INDUSTRIA Y COMERCIO MANIZALES					03-may								
MEDIOS MAGNETICOS ICA MANIZALES		28-feb											
DECLARACION ANUAL INDUSTRIA Y COMERCIO PEREIRA			31-mar										
MEDIOS MAGNETICOS ICA PEREIRA				30-abr									
MEDIOS MAGNETICOS ESTAMPILLAS MANIZALES	30-ene												30-ene
MINTIC SS TV CERRADA	10-ene			10-abr			10-jul		10-oct				
MINTIC REGISTRO TIC	10-ene			10-abr			10-jul		10-oct				
EXOGENA					11-may								
RENTA				08-abr									
INFORME MENSUAL JUNTA DIRECTIVA (INTERNO)	15-ene	15-feb	15-mar	15-abr	15-may	15-jun	15-jul	15-ago	15-sep	15-oct	15-nov	15-dic	15-ene
CONTRIBUCION COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	01-ene						01-jul						
CONTRIBUCION SUPER SOCIEDADES							30-jul						
OTRAS CATEGORIAS SCHIP													
CONTRALORIA TRIMESTRAL CGR PRESUPUESTAL				30-abr			30-jun			30-oct			
CONTRALORIA ANUAL CGR PRESUPUESTAL		22-feb											
CGR PERSONAL Y COSTOS			08-mar										
DANE ANUAL				30-abr									

Desde el área se continúa en la solicitud de los certificados de retenciones practicadas por los clientes, se está realizando vía telefónica, pero está siendo más dispendioso que los años anteriores para que los clientes envíen los certificados.

Se realizó Circularización con los proveedores y clientes con el propósito de conciliar saldos y terminar la vigencia 2022 con valores exactos y conciliados.

Envío de más de 450 documentos pertenecientes al área de contabilidad y tesorería al archivo y custodia de la empresa GESTION DOCUMENTAL INTELIGENTE (Gestión documental S. A.), cada documento debidamente foliado y legajado dejando como evidencia el registro de cada uno de ellos. Dejando en el área documentos vigentes desde el 2019 hasta la presente fecha.

Se están preparando diferentes capacitaciones desde el área de contabilidad buscando mejorar los procesos contribuyendo a la calidad de la información y a su análisis.

Se trabajó en el acompañamiento y construcción de la proyección del presupuesto para la vigencia 2023.

Se actualizaron las políticas contables de la empresa de acuerdo con la normatividad vigente resolución 414 de 2014, 426 de 2019, 219 de 2020 y 212 del 2021 aprobadas por junta directiva en el mes de octubre del 2022.

PROCESO JURÍDICO

El presente informe de gestión de la vigencia 2022, se ha elaborado con el fin de dar a conocer a la Gerencia las actividades más importantes realizadas por parte del Área Jurídica.

En este informe se abordan de manera individual algunos aspectos de la gestión que tienen mayor trascendencia para esta dependencia y para la Empresa. Igualmente, se reportan las actividades realizadas para dar cumplimiento al proceso: los subprocesos y los procedimientos a cargo del Área en el marco de sus competencias, todas ellas vitales para garantizar la seguridad jurídica de las actuaciones de People Contact.

Es importante destacar que los objetivos y las acciones desarrolladas por el Área, correspondieron a un ejercicio de planeación estratégica encaminadas al cumplimiento del objetivo de la Mega Meta de la Entidad que consiste en “asegurar transparencia en la contratación y que todos los requerimientos legales y normativos permanezcan al día”.

Finalmente, con la implementación de los planes de acción, el área jurídica busca garantizar criterios de oportunidad y completitud en el reporte y publicación del proceso jurídico.

1. PROCESO JURÍDICO

OBJETO

Garantizar el cumplimiento de las normas aplicables a la empresa, los requerimientos de entes de control y el seguimiento a los temas contractuales de la compañía.

ALCANCE

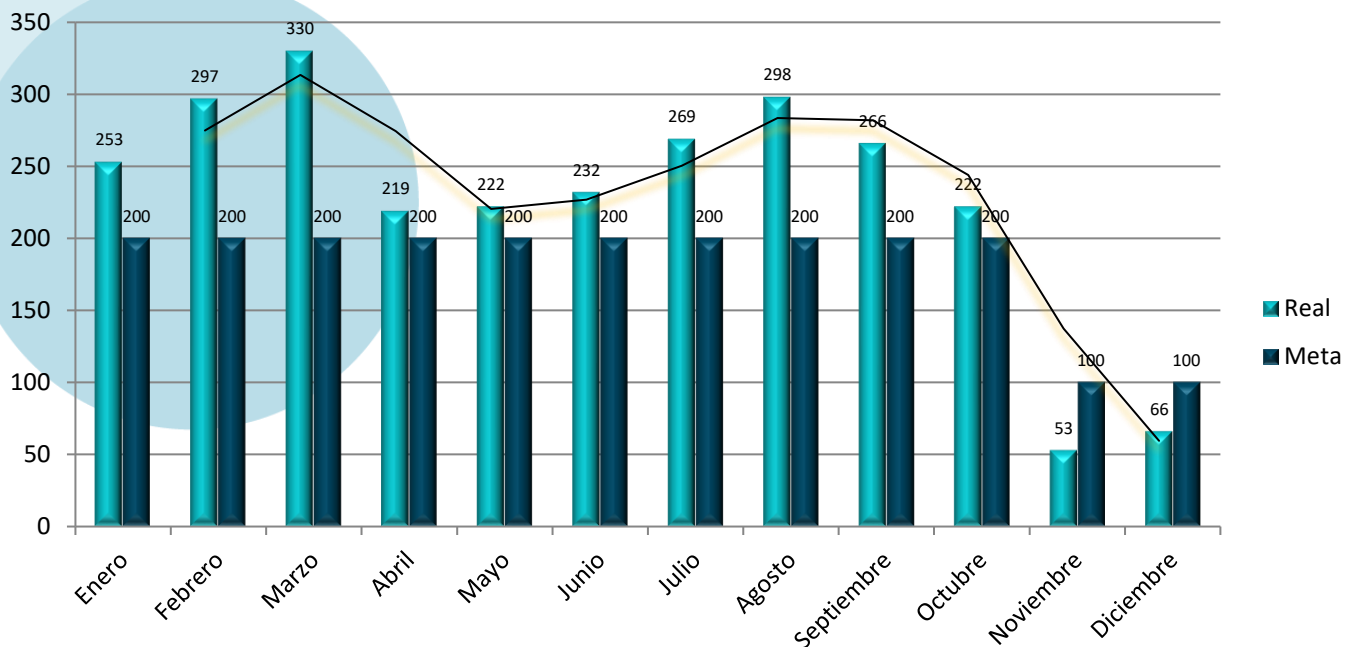
Desde la definición de los requisitos legales aplicables a la empresa, hasta el seguimiento y control sobre el cumplimiento de estos.

Subproceso Apoyo Jurídico



El área jurídica desde el subproceso apoyo jurídico garantiza que se dé respuesta oportuna a todas las solicitudes presentadas por parte de los grupos de interés.

Por lo que en la vigencia 2022, el **indicador de cumplimiento** se refleja por **encima de la meta** de 90%, así:



Subproceso Contratación



People Contact cuenta con su propio Manual de Contratación, en el que se establecen distintas modalidades para la escogencia de sus contratistas o proveedores, de acuerdo con las necesidades de la compañía y cuantía del proceso (Invitación Pública, Invitación a Cotizar, Invitación Privada, Contratación Directa y Orden de Servicio).

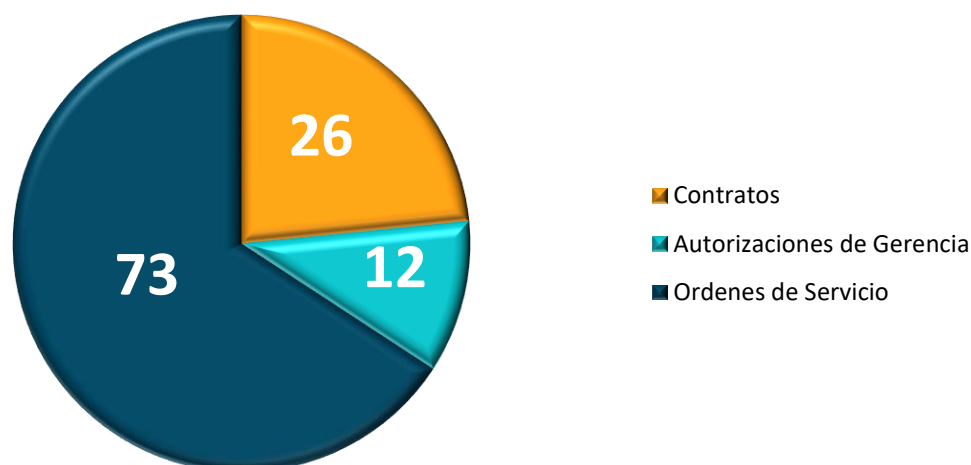
Una vez finalizado el proceso de invitación y evaluación (técnica, económica, jurídica, de experiencia y financiera) de las propuestas presentadas por los oferentes, se suscribe contrato, autorización de gerencia u orden de servicio según sea el caso.

Como compromiso con la transparencia en los procesos de contratación; People Contact ha garantizado la publicación de los procesos para la adquisición de bienes y servicios que requiere en el desarrollo de su objeto social dentro del marco de los procedimientos establecidos en su Manual de Contratación.

Gestión contractual con proveedores

La gestión contractual con proveedores para el año 2022, se consolida así:

Gestión Contractual



Por lo anterior, considerando la gestión contractual con proveedores del área jurídica a corte 31 de diciembre del año 2022, se vislumbra:

A. GESTION CONTRACTUAL		
MODALIDAD (directa, licitación, entre otras)	Nº CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Orden de Servicios	69	\$ 589.704.925,00
Invitación a Cotizar	4	\$ 489.539.600,00
Invitación Privada	5	\$ 185.301.410,00
Invitación Pública	22	\$ 6.216.441.718,90 + USD 3.332 de acuerdo a la TRM del día de la factura
Contratación Directa	4	\$ 164.754.914,00
Otro	1	\$8.174.327,00
Convenio	2	\$0,00
Comodato	1	\$0,00
OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIÓN		
People Contact S.A.S. en Reestructuración por tener participación del estado menor al 90% y estar en competencia con el mercado nacional e internacional, no tiene obligatoriedad en la aplicación de Ley 80, Además cuenta con Manual de Contratación propio, el cual aplica en todos los procesos de selección y contratación.		

A. GESTION CONTRACTUAL		
TIPO DE CONTRATACION (compra bienes, prestación de servicios, obra pública, etc)	Nº CONTRATOS	V/R DE LA CONTRATACION
Prestación de servicios	41	\$ 2.511.898.626,00
Suministro	39	\$ 1.819.577.691 + USD 3.332 de acuerdo con la TRM del día de la factura
Arrendamiento	6	\$ 558.975.614,00
Mantenimiento	3	\$149.951.922,00
Alquiler	3	\$22.635.604,00
Acuerdo Cámara de Comercio	1	\$2.502.915,00

Inspección	1	\$169.575,00
Obra	1	\$5.477.000,00
Suministro bienes y servicios	1	\$19.650.000,00
Renovación	6	\$33.202.124,00
Convenio	2	\$0
Compras de Materiales	1	\$0
Comodato	1	\$0
Acuerdo Colaboración Empresarial	2	\$ 2.529.387.329,00
TOTAL		\$ 5.833.850.709,00
OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIÓN		
Por la naturaleza jurídica y el objeto social de la empresa no requiere realizar contrataciones por obra pública u otro tipo de contratación diferente a Prestación de Servicios, Suministro y Renting de Infraestructura Técnica, Tecnología y de Mobiliario en la actualidad.		

Gestión contractual con clientes

En la misión de la Empresa, proyectamos ser reconocidos a nivel nacional como uno de los mejores proveedores de servicios tercerizados y especializados en: contact center, BPO, Renting de infraestructura y tecnología, desarrollo tecnológico y procesos de gestión y desarrollo del talento humano, con un modelo de negocio sostenible que contribuya al crecimiento económico de la región por ser una fuente consistente y continua en la generación de empleo y fortalecimiento de la industria TI.

Por lo anterior, la gestión contractual con clientes en cuanto a revisión o proyección jurídica durante el 2022, es:

CONTRATO No.	CLIENTE	OBJETO	CIUDAD	VALOR DEL CONTRATO	FORMA DE PAGO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	SUPERVISOR	OTROS	OTROS	ESTADO
20220064	Aguas de Manizales	People Contact se compromete a ejercer la prestación de los servicios de Call center consistente en la atención de los usuarios de aguas de manizales S.A.E.S.P por medio de los canales habilitados para tal fin, la atención de línea de reporte de daños y demás solicitudes de los usuarios y demás suscriptores. La atención de chats (pagina web, facebook, telegram, twitter, whatsapp e instagram). La realización de la encuesta institucional a los usuarios y/o suscriptores que se comuniquen por medio de los diferentes canales de atención, ademas del arrendamiento de switches para conectividad de PBX. servicio de comunicaciones	Manizales	\$ 444.804.321,00	El valor del contrato interadministrativo se cancelara de forma mensual, por lo que los servicios prestados serán los del mes respectivo y, consecuentemente, la factura de los mismos se presentará una vez transcurrido el mes	30/06/2022	31/12/2022	Monica Gutierrez Zapata	El 23/12/2022 se realizó adición N°1 donde se adiciona el plazo hasta el 31/01/2023, adicionando \$56.358.536		
009-2022	Fondo Rotatorio Registral de la Nación	Contratar los servicios para la implementación, operación, mantenimiento y continuidad de una solución tecnológica integral de Callocenter y atención al usuario, con el objetivo de fortalecer el sistema de servicio al colombiano de la registraduría nacional del estado civil, de conformidad con el estudio previo, la propuesta presentado por el Contratista y las condiciones adicionales al contrato electrónico los cuales hacen parte integral del contrato electrónico	Bogotá	\$ 3.200.028.266,00	Para cada pago el contratista deberá presentar a través de la plataforma SECOP II, el informe de actividades realizadas durante el respectivo periodo, factura cambiaria debidamente diligenciada, certificación de cumplimiento e informe de supervisión suscrito por el supervisor acreditado del cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y del artículo 50 de la Ley 789 de 2002	17/02/2022	31/05/2022	Yohan Cespedes	TERMINADO		
002-2022	ERUM	Contratación de prestación de servicios tecnológicos para soporte, datacenter y mantenimiento tecnológico de infraestructura	Manizales	\$ 48.552.000,00	Pago mensual o fracción de mes por medio de actas	26/01/2022	31/08/2022	Luis Fernando Valencia	Otro si N°1 31/08/2022 Prorroga el plazo por 1 mes y adiciona el valor del contrato		

WA	FINITIC S.A.S	El Contratista de manera autónoma e independiente, se obliga para con el Contratante a ejecutar las actividades propias de televentas para la comercialización de una plataforma en la cual se pueden desarrollar software y aplicaciones móviles, lo que debe realizar conforme a los parámetros propios de dicha actividad y acorde a las obligaciones y condiciones que se establezcan en el presente contrato u en los documentos que	Manizales	valor determinable según el esquema de comisiones	sera cancelado a mes vencido de acuerdo a los planes vendidos en un término de diez (10) días calendario a la radicación de la factura	16/02/2022	20/07/2022	Wilson Javier Garcia			
OTB 004	Cámara de Comercio	Realización de encuesta de satisfacción de usuario para sacar los indicadores necesarios para el cumplimiento del plan de acción, esta debe tener el informe tabulado, la base se enviara al correo electrónico. realizar 73 encuestas efectivas	Manizales	\$ 264.954,00	Pagar el valor total del servicio/compra en la forma acordada, una vez recibido los productos o servicios	13/01/2022	14/01/2022	Diego Fernando Ramirez	TERMINADO		
OTB 0035	Cámara de Comercio	Solicitud de telemarketing para encuesta de satisfacción del cliente Cae, realizar 73 llamadas efectivas, consolidar encuesta, tabular y generar informe final	Manizales	\$ 282.458,00	Pagar el valor total del servicio/compra en la forma acordada, una vez recibido los productos o servicios	24/01/2022	24/01/2022	Diego Fernando Ramirez	TERMINADO		
OTB 0046	Cámara de Comercio	Realizar un telemarketing con el fin de aplicar la encuesta ritmo empresarial (primer semestre 2022) que se va a desarrollar del 7 al 11 de febrero del presente año	Manizales	\$ 1.451.800,00	Pagar el valor total del servicio/compra en la forma acordada, una vez recibido los productos o servicios	07/02/2022	11/02/2022	Diego Fernando Ramirez	TERMINADO		
2207220803	Secretaría de las Mujeres y Equidad de Género	Implementar y operar una línea telefónica de atención a mujeres víctimas de violencia de género y población LGBTI en el Municipio de Manizales, garantizando la canalización de la prestación del servicio con las autoridades	Manizales	\$ 80.573.741,00	El Municipio pagara al contratista el valor del contrato mediante actas parciales, mensuales, previa certificación del supervisor en la que conste que el servicio y las acciones se cumplen a satisfacción conforme con las obligaciones contractuales.	22/07/2022	20/12/2022	Monica Gutierrez Zapata			

CV-297-22-3	Cámara de Comercio	Anuar esfuerzos y recursos humanos, administrativos y financieros, para que la Empresa participe del programa "Fabricas de productividad" ciclo cuatro, en el marco del convenio No. 029-2020 (CV-233-20-3) celebrado entre la Cámara y Fiducoldex-Colombia productiva.	Manizales	\$12.514.576 En el cual la Cámara de comercio aportara la suma de \$10.011.661 Y la Empresa aportara la suma de \$2.502.915	la suma de \$10.011.661, con cargo al centro de costos 1243- privado- convenio de cooperación suscrito Fiducoldex-Colombia Productiva No.029-2020 (CV-233-20-3) La suma de \$2.502.915, con cargo al centro de costo 1244- privado- aporte de la Empresa	22/07/2022	30/11/2022	Leandro Lopez Gomez			
020-2022	fondo Rotatorio Registraduría Nacional	Prestación de servicios de implementación, operación, mantenimiento y continuidad de una solución tecnológica integral de call center y atención al usuario, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Servicio al Colombiano de la Registraduría Nacional de Estado Civil, de conformidad con el estudio previo, la propuesta presentada por el contratista, y las condiciones adicionales al contrato electrónico los cuales hacen parte integral del contrato electrónico.	Manizales	\$2.545.136.520,00	El fondo pagará al contratista el valor del contrato, en cinco (5) pagos: Pago 1: por valor de \$39.211.312 incluido IVA. Pago 2: por valor de \$956.291.268 incluido IVA. Pago 3: por valor de \$397.211.312 incluido IVA. Pago 4: por valor de \$397.211.312 incluido IVA. Pago 5: por valor de \$397.211.312 incluido IVA	08/08/2022	31/12/2022	Veronica Clavijo			
2208100954	Secretaría de Desarrollo Social	Coordinar y fortalecer los telecentros comunitarios a partir del acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación.	Manizales	\$422.798.329,00	Actas mensuales previo recibo a satisfacción	01/08/2022	15/12/2022	Leandro Lopez Gomez			
OTB 783	Cámara de Comercio	Informar a las entidades sin ánimo de lucro clasificadas como gremios de la producción, sobre la segunda convocatoria para la inscripción y selección del candidato que represente a los gremios de la producción en las juntas directivas de los hospitales de Riosucio y	Manizales	\$420.189,00	El cliente se compromete a pagar los valores facturados por People Contact, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro	12/08/2022	18/08/2022				
2208170391	Secretaría de TIC y Competitividad	Realizar la administración, operación y mantenimiento de las zonas WiFi y red Lora y la ejecución de la estrategia de apropiación digital y uso de Internet en la ciudad de Manizales	Manizales	\$398.638.590,00	Se realizará pago mensual o fracción de mes por medio de actas advirtiéndose que se deberá contar con la certificación por parte del supervisor en la que conste que las obligaciones se han cumplido y ejecutado a satisfacción, de acuerdo con la propuesta	17/08/2022	30/12/2022	Juan Carlos Gutierrez			

OTB 975	Cámara de Comercio	Telemercadeo para 800 personas confirmando la asistencia al lanzamiento del observatorio de trámites que se realizará el próximo martes 27 de septiembre de 2022	Manizales	\$ 1.332.800,00	El cliente se compromete a pagar los valores facturados por People Contact, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro	22/09/2022				
OTB 177	Cámara de Comercio	Telemercadeo para la actualización de los datos de los mensajeros y mensajeras de las empresas aliadas de cara a la celebración del día del mensajero	Manizales	\$ 464.100,00	El cliente se compromete a pagar los valores facturados por People Contact, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro	29/09/2022				
N/A	Gobernación de Caldas	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros con Risaralda, Anserma y Norcasia Caldas y como entidad de soporte tecnológico People Contact S.A.S. en el "Proyecto cámaras de seguridad"	Manizales	\$ 717.512.830,00	El departamento de Caldas realizará un único desembolso, por la suma de \$600.945.627. De los cuales \$313.324.833 serán destinados para el municipio de Risaralda, \$201.115.530 para el municipio de Anserma, \$82.505.263 para el municipio de Norcasia.	sep-22	31/12/2022			
037-2022	ERUM S.A.S.	Contratación de prestación de servicios tecnológicos para soporte, mantenimiento, almacenamiento de información y oportuna administración de los datos data center, así como la administración y soporte de la página web de la empresa de renovación y desarrollo urbano de	Manizales	\$ 20.855.936,00	El contratante pagará al contratista el valor establecido en la cláusula sexta del contrato mediante pagos mensualizados fijos distribuidos en el periodo de contratación, previo a satisfacción de la totalidad del servicio efectivamente prestado y facturado.	04/10/2022	31/12/2022	Luis Fernando Valencia		
221005113	INVAMA	Prestación de servicio de Contact Center y PBX Deslocalizado	Manizales	\$ 42.388.630,00	Se cancelará el valor al contratista en actas parciales de pago. Dentro de los 30 días siguientes a la presentación de factura, previa prestación del bien o servicio.	05/10/2022	31/12/2022	Wilson Javier García		
2210071131	Secretaría de Gobierno	Arrendamiento de la infraestructura con comunicaciones en la sede principal de People Contact donde opera el sistema integrado de emergencia y seguridad SIES, y operación de la línea 123.	Manizales	\$ 105.000.000,00	El valor se cancelará mediante actas parciales de supervisión, de acuerdo al valor del canon de arrendamiento el cual se pacta en \$35.000.000 cancelados de forma mensual o proporcional a la fracción de mes, conforme a los servicios prestados y previa certificación del supervisor o quien haga sus veces en las que conste el desarrollo de las actividades en cada una de sus	07/10/2022	31/12/2022	Veronica Clavijo		

2210261261	Secretaría de Servicios Administrativos	Soporte, mantenimiento y desarrollos adicionales del APP Manizales + Virtual	Manizales	\$ 11.332.757,00	El municipio de Manizales pagará al contratista el valor del contrato mediante 2 actas parciales cada una por valor de \$ 5.666.378,50 IVA incluido, advirtiendo que para cada uno de ellos se requiere la presentación de constancias e informes de ejecución.	26/10/2022	31/12/2022	Julian David Buitrago			
CONT-INT-001-2022	Contrato Interadministrativo Alcaldía de Chinchiná	Aunar esfuerzos administrativos, financieros y recurso humano para la adquisición de dos (2) nuevos puntos de cámaras de video vigilancia (Sector ciudadela y la paz) para la seguridad y convivencia ciudadana del municipio de Chinchiná, y la implementación de centro de monitoreo alterno.	Chinchiná	\$ 122.833.889,00	El valor del contrato se pagará mediante actas parciales de pago que no podrán superar el valor del aporte del municipio, siendo el valor de este la suma de \$11.153.889 previa aprobación por parte de los supervisores, en virtud de los respectivos informes de avance que den cuenta de la ejecución del contrato.	08/11/2022	31/12/2022				
OTB 1332	Cámara de Comercio	Realizar 300 encuestas efectivas, entre todos los empresarios de la jurisdicción para medir si conocen los servicios de la cámara, como parte del plan de acciones de comunicaciones corporativas.	Manizales	\$ 499.800,00	People Contact presentará la factura por lo cual, el cliente se compromete a pagar los valores facturados por People Contact, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la	07/12/2022					
OTB 1352	Cámara de Comercio	Servicio de telemarketing para confirmar los inscritos al evento de cierre del programa fábricas de productividad, el cual se realizará en Termas del Otoño.	Manizales	\$ 249.000,00	People Contact presentará la factura una vez finalizada la campaña por lo cual, el cliente se compromete a pagar los valores facturados por People Contact, dentro de los 10 días siguientes a la radicación de la factura o cuenta de	12/12/2022					
2210311261	Secretaría de Movilidad	Diseñar, instalar, implementar y poner en marcha una solución tecnológica especializada para gerenciar, operar, mantener y administrar las zonas de parqueo público de Manizales ciudad inteligente, a cambio del recaudo de la operación en los términos	Manizales	Indeterminado pero determinable, se fija como proyección un valor anual de \$3.905.212.949	El pago se realizará de manera trimestral	21/12/2022	20/12/2028				

2210311281	Secretaría de Movilidad	Diseñar, instalar, implementar y poner en marcha una solución tecnológica especializada para gerenciar, operar, mantener y administrar las zonas de parqueo público de Manizales ciudad inteligente, a cambio del recaudo de la operación en los términos	Manizales	Indeterminado pero determinable, se fija como proyección un valor anual de \$3.905.212.949	El pago se realizará de manera trimestral	21/12/2022	20/12/2028				
2212271417	Secretaría de Gobierno	Analítica con big data de la línea 123 de la fase II SIES, para la secretaria de gobierno-policía metropolitana de Manizales	Manizales	\$ 145.000.000,00	El valor se cancelará mediante actas parciales de supervisión, la propuesta presentada por People Contact hace parte integral del contrato a suscribir, toda vez que en ella se desarrollan las actividades a ejecutar por cada uno de los	27/12/2022	30/12/2022	Veronica Clavijo			

Subproceso Representación Judicial



El subproceso de representación judicial tiene como objetivo medir la eficiencia de las gestiones realizadas por los asesores jurídicos en la representación legal de procesos judiciales de la compañía.

En el siguiente cuadro se evidencian los procesos judiciales activos:

PROCESOS JUDICIALES ACTIVOS PEOPLE CONTACT 2021			
TIPO DE PROCESO	NÚMERO DE PROCESOS	ESTADO	
Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	17001-2333-000-2016-00298-01 Dirección Nacional de Impuestos - DIAN Proceso terminado por acuerdo de transacción	
Controversia contractual	1	66001-2333-000-2020-00472-00 Sandra Castañeda Martínez Pendiente de respuesta por parte de la parte demandada a las excepciones	
Procesos ejecutivos	11	DEMANDANTE	DEMANDADO

	People Contact	Lotus Assistance S.A.S.
	People Contact	Delaware Consultorías SL
	People Contact	Kontakt USA LLC
	People Contact	Global Corp Services S.A.
	Personal Contact	People Contact
	People Contact	Contactech
	People Contact	Asociación Cable aéreo Manizales Finalizado por acuerdo de pago
	People Contact	Asociación Cable aéreo Manizales Finalizado por acuerdo de pago
	People Contact	Xynergia
	People Contact	Rugon
	Sandra Castañeda Martínez	People Contact Finalizado por acuerdo de transacción.

Cuatro (4) procesos judiciales surtieron actuación con fallo durante el 2022; así:

<u>TIPO DE PROCESO</u>	NÚMERO DE PROCESOS	FECHA FALLO
Medio de Control y Nulidad	1	SANDRA CASTAÑEDA MARTINEZ 17001-2333-000-2016-00298-01 19/12/2022

Restablecimiento del Derecho		
Procesos ejecutivos	3	Sandra Castañeda Martínez 1700133330012020018600 15/12/2022
		Asociación Cable Aéreo Manizales 17001-3333-003-2022-00197-00 09/02/2022
		Asociación Cable Aéreo Manizales 17001-3333-003-2022-00198-00 09/02/2022

APOYO SECRETARIAL

El área Jurídica ejerce la Secretaría de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, Reuniones de Comité de Vigilancia del Acuerdo de Acreedores y la Secretaría técnica del Comité de Conciliaciones, ésta última instancia administrativa encargada de decidir sobre la procedencia, para cada caso concreto, de la conciliación y otros medios alternativos de solución de conflictos o controversias en las que se encuentre vinculada la empresa.



LOGROS Y RETOS VIGENCIA 2023

Los logros alcanzados por el área jurídica en el año 2022 y los retos que se propone cumplir para la vigencia 2023, son:

 Logros • Inicio de implementación del Nomograma. • Cumplimiento de requerimientos legales. • Reporte y publicación a los entes de vigilancia y control de la gestión contractual. • Representación judicial oportuna en litigios. • Definición de los acuerdos de servicio en la atención de requerimientos al área. • Resolución modificatoria del Manual de contratación. • Resolución No. 011 por el cual se adopta el Manual de Supervisión. • Inclusión proceso de Aliados Proveedores. • Procedimiento de Programa de Seguros.	 • Gestión y seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas del área. A través de los planes de acción • Fortalecimiento al cumplimiento de indicadores. • Cumplimiento del plan de trabajo a 31 de diciembre de 2023. • Capacitación en el uso total de la plataforma transaccional SECOP II • Planeación contractual a la entrada de la Ley de garantías del año 2023.
--	--

PLANES DE ACCIÓN

En atención a las observaciones presentadas en la auditoría legal y contractual a corte 31 de diciembre de 2022 realizada por la revisoría fiscal y la auditoría a las actas del comité de concitación 2021-2022 realizada por el área de control interno, el área jurídica contravirtió las disposiciones presentadas y finalmente propuso implementar planes de mejora para promover que los procesos internos de la Empresa se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

8. ESTADOS FINANCIEROS

PEOPLE CONTACT S.A.S
Estado de Resultado Integral Individual
A 31 de diciembre de 2022 Comparativo al 31 de diciembre de 2021
(Cifras en pesos colombianos)

		31/12/2022	31/12/2021
	NOTA		
Ingresos Operacionales	28	16.264.976.632	15.074.425.192
Costos de Ventas	30	(13.228.779.312)	(11.810.674.218)
UTILIDAD BRUTA		3.036.197.320	3.263.750.974
Administración y Operación	29	(3.260.966.289)	(3.056.755.183)
Gastos de Ventas		(409.238.458)	(332.888.328)
UTILIDAD OPERACIONAL		(634.007.427)	(125.892.537)
Subvenciones			40.000.000
Otros Ingresos Financieros	28	438.572.871	452.462.784
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	29	505.731.277	618.898.896
Otros gastos	29	15.957.431	(26.720.797)
RESULTADO DEL PERIODO		(717.123.264)	(279.049.446)
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO		(717.123.264)	(279.049.446)


DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ
Representante Legal


JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador
TP 154754 -T


CARLOS JULIO ARIAS MARIN
Revisora Fiscal TP - 37378 T
En Representación de PC&A S.A.S.
PROFESCO CONSULTORES Y AUDITORES S.A.S

PEOPLE CONTACT S.A.S
Estado de Situación Financiera Individual
A 31 de diciembre de 2022 Comparativo al 31 de diciembre de 2021
(Cifras en pesos colombianos)

ACTIVO	NOTAS	31/12/2022	31/12/2021
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	\$ 6.443.820.979	\$ 3.163.235.945
Cuentas por cobrar	7	\$ 2.705.936.296	\$ 4.464.705.108
Inventarios		\$ -	\$ 22.507.017
Otros activos	14	\$ 1.314.482.566	\$ 784.523.598
Total activos corrientes		\$ 10.464.239.841	\$ 8.434.971.668
ACTIVOS NO CORRIENTE			
Cuentas por cobrar	7	\$ 1.037.257.449	\$ 1.062.509.968
Deterioro de cuentas por cobrar		-\$ 1.025.715.271	-\$ 852.991.843
Propiedad planta y Equipo	10	\$ 8.717.849.447	\$ 9.759.197.618
Otros activos	35	\$ 2.323.106.329	\$ 3.587.774.905
Total activos no corrientes		\$ 11.052.497.954	\$ 13.556.490.648
TOTAL ACTIVO		\$ 21.516.737.796	\$ 21.991.462.316
PASIVO			
PASIVOS CORRIENTE			
Operaciones de financiamiento		\$ -	\$ 394.364
Cuentas por pagar	17-21	\$ 3.391.918.493	\$ 4.885.507.996
Beneficios a los empleados	22	\$ 323.649.834	\$ 288.390.973
Total pasivo corriente		\$ 3.715.568.327	\$ 5.174.293.333
PASIVOS NO CORRIENTES			
Operaciones de financiamiento		\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246
Cuentas por pagar	21	\$ 18.306.777.689	\$ 16.605.653.940
Provisiones	23	\$ 169.839.256	\$ 169.839.256
Total pasivo No corriente		\$ 43.387.820.191	\$ 41.686.696.442
TOTAL PASIVO		\$ 47.103.388.519	\$ 46.860.989.775
PATRIMONIO			
Patrimonio de la empresas	27	\$ 19.332.273.758	\$ 19.332.273.758
Resultado de ejercicios anteriores		-\$ 44.201.801.217	-\$ 43.922.751.771
resultado del ejercicio		-\$ 717.123.264	-\$ 279.049.446
reservas de ley		\$ -	\$ -
Otras partidas del patrimonio			
TOTAL PATRIMONIO		-\$ 25.586.650.723	-\$ 24.869.527.459
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO		\$ 21.516.737.796	\$ 21.991.462.316


DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ
Representante Legal


JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador
TP 154754 -T

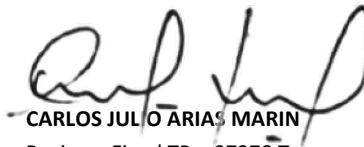

CARLOS JULIO ARIAS MARIN
Revisora Fiscal TP - 37378 T
En Representacion de
PROFESCO CONSULTORES Y
AUDITORES S.A.S

PEOPLE CONTACT S.A.S
Estado de Cambios en el Patrimonio Individual
Periodos contables terminados el 31/12/2021 y 31/12/2022
(Cifras en pesos colombianos)

	Capital Fiscal	Reserva Legal	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Ganacias (pérdidas) inversiones con cambio en el ORI	Total patrimonio
Saldo a 31/12/2021	\$ 19.332.273.758		-\$ 44.201.801.217			-\$ 24.869.527.459
Apropiación del resultado del periodo 2020						
Valoración de inversiones de admon de liquidez						
Resultado del periodo 2022						
			\$ -	717.123.264		
Saldo a 31/12/2022	\$ 19.332.273.758	\$ -	-\$ 44.201.801.217	717.123.264		-\$ 25.586.650.722



DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ
Representante Legal

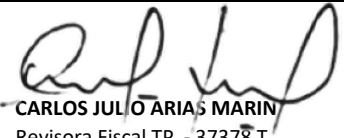


CARLOS JULIO ARIAS MARIN
Revisora Fiscal TP - 37378 T

En Representacion de PROFESCO CONSULTORES Y AUDITORES S.A.S



JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
Contador
TP 154754 -T

PEOPLE CONTACT S.A.S			
Estado de flujo de Efectivo Individual			
Periodos contables terminados el 31/01/2022 y 31/01/2021			
		01/01/2022 a 31/12/2022	01/01/2021 a 31/12/2021
NOTA 37			
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			
Pérdida del ejercicio	-	717.123.264	- 279.049.446
Amortizaciones			
Variacion Deterioro Acumulado		172.723.428	256.207.307
Variacion de provisiones			
Variacion de cuentas por cobrar		1.758.768.812	- 2.278.803.418
Variacion prestamos por cobrar			-
Variacion otros activos	-	529.958.968	- 121.373.549
Variacion de inventarios		22.507.017	- 22.507.017
Variacion de cuentas por pagar	-	1.493.589.503	3.158.068.127
Disminución de beneficio a empleados		35.258.861	71.368.264
Variacion de operaciones de financiamiento	-	394.364	-
Aumento de anticipo de retenciones			
Aumento de cuentas de difícil cobro			
Variacion del patrimonio por saneamiento			-
Aumento de cuentas por pagar			
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	-\$	751.807.981	\$ 783.910.269
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Variación Propiedad Planta y equipo		1.041.348.171	\$ 476.565.081
Variacion otros activos		1.264.668.576	-\$ 217.682.988
Variacion cxc a LP		25.252.519	-\$ 364.372.862
Pagado en adquisición de inversiones de administración de liquidez			
Flujo de efectivo neto en actividades de Inversión	\$	2.331.269.266	-\$ 105.490.769
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Variacion Operaciones de financiamiento	\$	1.701.123.749	-\$ 61.336.355
Variacion Cuentas por pagar			
Flujo Efectivo neto en actividades de financiación	\$	1.701.123.749	-\$ 61.336.355
Flujo efectivo del periodo		3.280.585.034	617.477.509
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	\$	3.163.235.945	\$ 2.545.758.437
Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo	\$	6.443.820.979	\$ 3.163.235.946
Saldo final de efectivo y equivalentes al efectivo	\$	6.443.820.979	\$ 3.163.235.946
 DIEGO HERNANDO CEBALLOS LOPEZ Representante Legal  CARLOS JULIO ARIAS MARIN Revisora Fiscal TP - 37378 T En Representacion de PC&A S.A.S PROFESCO CONSULTORES Y AUDITORES S.A.S  JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA Contador TP 154754 -T			

9. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES

2022



PEOPLE CONTACT S.A.S.

MEGA META

People Contact tiene como Mega Meta: Estabilizar los ingresos de la compañía para ser rentable y sostenible en el largo plazo desarrollando nuevos negocios diferentes a BPO buscando ser KPO en Zonas de Estacionamiento Regulado a través de: Ventas por valor de \$14.577.477.526, Margen ebitda del 9,92% unos costos de 73,5%, gastos del 26%, utilidad operacional del 0,6%, un flujo de caja disponible de \$6.104.114.000 y la consolidación de ciencia de datos facturando al menos \$300.000.000 durante la vigencia.

PROPÓSITO SUPERIOR:
NOS TRANSFORMAMOS PARA OPTIMIZAR TU
CORE

IMPERATIVO 1 INGRESOS

INDUCTOR: VENTAS
\$ 14.577.477.526

IMPERATIVO 2 SOSTENIBILIDAD

INDUCTORES:
COSTOS **73,5%**
GASTOS **26%**
MARGEN EBITDA **9,92%**
UTILIDAD OPERACIONAL **0,6%**

IMPERATIVO 3 SALUD FINANCIERA

INDUCTORES:
FLUJO CAJA DISPONIBLE CAJA
\$6.104.114.000

IMPERATIVO 4 INNOVACIÓN

INDUCTOR: Consolidar la ciencia de
datos de la empresa (\$300.000.000)