

INFORME DE GESTIÓN

2023

**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 2024

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 y los estados financieros correspondientes al ejercicio del año 2023, acompañados del dictamen del revisor fiscal, y de los resultados obtenidos durante dicha vigencia.

Es interés de la actual administración reconocer las iniciativas adelantadas por el equipo de trabajo que han aportado a mantener viva una empresa que, pese a las adversidades, ha sido resiliente y orientada a la estabilización de su capacidad financiera, administrativa y de gestión.

Hoy el compromiso es lograr que People Contact sea la empresa de tecnología que provee servicios al sector público y privado actuando como un integrador y facilitando la conexión entre los diferentes sectores, de igual manera, generando estrategias que permitan conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes que generen valor a los diferentes grupos de interés con una visión de responsabilidad social.

Es así como, a través de las tres unidades estratégicas de negocio (Renting de infraestructura física y tecnológica, servicios de tecnología y tercerización de proceso), People Contact busca expandir sus servicios, garantizar la ocupación total de las sedes y el crecimiento en la oferta de servicios para lograr resultados que generen impactos positivos en todos los grupos de interés.

Por último, queremos que sea esta la oportunidad para agradecer a los accionistas, a la junta directiva y demás actores activos que han aportado a la sostenibilidad de la organización, en especial, un agradecimiento especial para el equipo de trabajo que, con compromiso, esfuerzo y dedicación aportan al cumplimiento de nuevas metas que generen beneficio a la organización.

El informe de gestión se presenta al tenor de lo consagrado en el Artículo 52 de los estatutos, aclarando que la mencionada información corresponde al desarrollo de la anterior administración y el alcance del trámite realizado corresponde a la presentación del respectivo informe a la Asamblea.

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



JUAN JOSÉ SILVA SERNA
Gerente.

1. MIEMBROS DE ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA DE PEOPLE CONTACT

Dr. Hernán González Cardona
En representación de INFIMANIZALES.

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

Dr. Jorge Eliécer Rivillas Herrera
En representación de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Dr. Benjamín Humberto Ocampo Arenas
En representación del Terminal de Transportes de Manizales S.A.

Dr. Adolfo Antonio Tejada Diaz
En representación de INFOTIC S.A

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES	SUPLENTES
Gerente de Infimanizales	Secretario General de la Alcaldía de Manizales
Gerente de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.	Director de Inversiones y Servicios Financieros de Infimanizales
Privado	Secretario de Planeación 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 TIC y competitividad del municipio de Manizales	Subgerente Administrativo y Financiero de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

GERENTES

Dr. Juan José Silva Serna – Gerente

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	INGEAL

Revisoría Fiscal: CROWE COLOMBIA

PRINCIPAL	SUPLENTE
Lina María Correa Mejía	Katherine Muñoz Cardona

4. MARCO REGULATORIO

“People Contact es una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias”.

Constituida como sociedad por acciones simplificada, dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; su régimen legal es el que corresponde a las sociedades de economía mixta, que desarrolla actividades de naturaleza industrial o comercial que se encuentran en competencia con el sector privado nacional o internacional, conforme con las leyes del derecho privado salvo las excepciones legales, autorizada por los Estatutos y por la Junta Directiva, de acuerdo con la presentación del estudio demostrativo que justifica su creación bajo los criterios de seguridad, rentabilidad y beneficio, y por el Alcalde de Manizales, según consta en reunión del Consejo de Gobierno celebrada el día 25 de Junio de 2.007.

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

“Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), sus filiales y las Sociedades entre Entidades Públicas con participación mayoritaria del Estado superior al cincuenta por ciento (50%), estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 de la presente ley. Se exceptúan los contratos de ciencia y tecnología, que se registrarán por la Ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes”.

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

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

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

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

Además, En todos los contratos de la compañía se definen las condiciones sobre desarrollo de software y los titulares de estos derechos, pretendiendo de esta manera un mejor manejo de la información y el cumplimiento de la normatividad relacionada con derechos de autor y software legal.

La propiedad intelectual y los derechos de autor son activos intangibles de gran importancia para People Contact La protección de las obras creativas que generamos es fundamental para el desarrollo de nuestro negocio, ya que nos permite:

- ✓ Proteger la inversión realizada en la creación de contenido.
- ✓ Evitar la competencia desleal.
- ✓ Garantizar la exclusividad en el uso de las obras.
- ✓ Obtener beneficios económicos por la explotación de las obras.

Marco legal

People Contact cumple con la legislación vigente en materia de derechos de autor en Colombia. Esta legislación incluye:

- ✓ La Ley 23 de 1982 (Ley de Propiedad Intelectual).
- ✓ El Decreto 1075 de 1982.
- ✓ Ley 603 del 2003.
- ✓ Los tratados internacionales sobre derechos de autor, como el Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas.

Medidas de protección

Para proteger sus derechos de autor, People Contact ha implementado las siguientes medidas:

- ✓ Registro de todas las obras en la Dirección Nacional de Derechos de Autor.
- ✓ Implementación de medidas tecnológicas de protección, como marcas de agua y sistemas de encriptación.
- ✓ Capacitación al personal sobre derechos de autor.
- ✓ Seguimiento y control

People Contact realiza un seguimiento y control del uso de sus obras protegidas por derechos de autor a través de:

- ✓ Auditorías internas.
- ✓ Monitoreo de las plataformas digitales.
- ✓ Control del uso de las obras por parte de terceros.

Conclusiones

People Contact está comprometida con la protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor. La gestión de estos derechos ha permitido a la empresa:

- ✓ Proteger sus activos intangibles.
- ✓ Generar beneficios económicos.
- ✓ Fortalecer su reputación en el mercado.

People Contact certifica que la entidad no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1676 de 2013, artículo 87

5. ENTORNO Y TENDENCIAS DEL SECTOR

La CEPAL y el Fondo Monetario Internacional pronostican que en 2024 la economía colombiana experimentará una leve recuperación, con un crecimiento de o cercano al 2%, por debajo del desempeño de América Latina y el Caribe y del conjunto de países en desarrollo. La proyección de es de 1,4%.

A nivel local, el PND se basa en una proyección más optimista (2,8%); si esta previsión gubernamental resulta exagerada, las expectativas de recaudo tributario del Gobierno Petro sufrirían un revés y sus planes de gasto se verían trastocados.

Fuente: razonpublica.com

La OECD dice que se prevé que el PIB crezca con arreglo a unas tasas moderadas del 1,2% en 2023 y del 1,4% en 2024, antes de repuntar hasta el 3% en 2025. Los altos niveles de inflación, tasas de interés e incertidumbre política lastrarán la demanda interna en 2024. El banco central ha elevado las tasas de interés a su nivel más alto en 25 años para controlar la inflación. La inflación medida por el IPC ha empezado a bajar y está previsto que regrese al rango objetivo del 2-4% en la segunda mitad de 2025.

Fuente: OECD

Fedesarrollo indica que las previsiones del crecimiento de la economía no son tan altas. Se espera que 2023 cierre con un crecimiento del 1,1 % en el **PIB**, mientras que los más optimistas apuntan a que en 2024 se alcance un 1,7 %. Crecimientos bastante tímidos si se tiene en cuenta que en los últimos años este indicador incluso llegó a rondar el 20 %.

Fuente: El Espectador

la Guía Bancolombia 2024, realizada por el equipo de investigaciones económicas de la entidad financiera dice que este año será un periodo en el que la actividad productiva experimentará un leve crecimiento. Por tanto, augura un incremento de la economía colombiana de 0,9 % en 2024, después habría una tendencia de recuperación progresiva.

Fuente: Bancolombia

El Banco de la República evidencia una tendencia a la baja en los pronósticos económicos del presente año, los cuales tendrán un impacto en la posibilidad de que las tasas de interés sigan bajando.

Según la encuesta mensual de enero del Banco de la República, *los analistas del mercado proyectan una reducción de la inflación en Colombia.*

En el informe **se destaca que para enero de 2024 se espera una inflación promedio del 0,93%**, con cifras oscilando entre un máximo del 1,35% y un mínimo del 0,51%. Estas proyecciones, comparadas con meses anteriores, insinúan una tendencia hacia la estabilización de precios en el país.

En cuanto al cierre del año 2024, las expectativas de inflación se mantienen en sintonía con las previsiones del Ministerio de Hacienda, situándose en un 5,5% promedio. Esta cifra indica una disminución respecto al pronóstico de diciembre de 2020, que se situaba en un 5,61%.

Las expectativas continúan a largo plazo con una posible reducción adicional en 2024, donde se prevé que las tasas de interés lleguen a un promedio de 8,28% al cierre. Esta cifra marca una leve disminución en comparación con la previsión del 8,34% de diciembre de 2022.

Fuente: Infobae

Crecimiento económico moderado: Se espera que la economía colombiana crezca alrededor del 2,5% en 2024, por debajo del promedio de América Latina. Este crecimiento

controlar la inflación. La inflación medida por el IPC ha empezado a bajar y está previsto que regrese al rango objetivo del 2-4% en la segunda mitad de 2025.

Fuente: OECD

Fedesarrollo indica que las previsiones del crecimiento de la economía no son tan altas. Se espera que 2023 cierre con un crecimiento del 1,1 % en el **PIB**, mientras que los más optimistas apuntan a que en 2024 se alcance un 1,7 %. Crecimientos bastante tímidos si se tiene en cuenta que en los últimos años este indicador incluso llegó a rondar el 20 %.

Fuente: El Espectador

la Guía Bancolombia 2024, realizada por el equipo de investigaciones económicas de la entidad financiera dice que este año será un periodo en el que la actividad productiva experimentará un leve crecimiento. Por tanto, augura un incremento de la economía colombiana de 0,9 % en 2024, después habría una tendencia de recuperación progresiva.

Fuente: Bancolombia

El Banco de la República evidencia una tendencia a la baja en los pronósticos económicos del presente año, los cuales tendrán un impacto en la posibilidad de que las tasas de interés sigan bajando.

Según la encuesta mensual de enero del Banco de la República, *los analistas del mercado proyectan una reducción de la inflación en Colombia.*

En el informe **se destaca que para enero de 2024 se espera una inflación promedio del 0,93%**, con cifras oscilando entre un máximo del 1,35% y un mínimo del 0,51%. Estas proyecciones, comparadas con meses anteriores, insinúan una tendencia hacia la estabilización de precios en el país.

En cuanto al cierre del año 2024, las expectativas de inflación se mantienen en sintonía con las previsiones del Ministerio de Hacienda, situándose en un 5,5% promedio. Esta cifra indica una disminución respecto al pronóstico de diciembre de 2020, que se situaba en un 5,61%.

Las expectativas continúan a largo plazo con una posible reducción adicional en 2024, donde se prevé que las tasas de interés lleguen a un promedio de 8,28% al cierre. Esta cifra marca una leve disminución en comparación con la previsión del 8,34% de diciembre de 2022.

Fuente: Infobae

Crecimiento económico moderado: Se espera que la economía colombiana crezca alrededor del 2,5% en 2024, por debajo del promedio de América Latina. Este crecimiento

moderado estará limitado por la alta inflación, las tasas de interés elevadas y la incertidumbre global.

En general, el entorno macroeconómico de Colombia en 2024 será complejo y desafiante. Sin embargo, también existen oportunidades para impulsar el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de los colombianos.

DESEMPLEO PARA EL 2024

- **Disminución moderada:** Se espera que la tasa de desempleo en Colombia continúe su tendencia descendente en 2024, con una tasa estimada entre el 8% y el 9%.
- **Factores determinantes:** El crecimiento económico, la recuperación de sectores económicos clave y las políticas públicas enfocadas en la generación de empleo impulsarán la reducción del desempleo.
- **Sectores con mayor potencial de generación de empleo:** Se espera que los sectores de servicios, construcción, tecnología e industrias creativas sean los principales motores de la creación de nuevos empleos.
- **Desafíos:** La informalidad laboral, la persistencia de brechas de género y la falta de habilidades específicas podrían frenar la reducción del desempleo.

INFLACIÓN:

La inflación en Colombia cerró el año 2023 en 9,28%, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Este resultado representa una reducción significativa frente al 13,12% registrado en 2022, y marca el primer año desde 2021 que la inflación termina por debajo del rango objetivo del Banco de la República (entre 2% y 3%) **Para comprender este desenlace, es crucial analizar los factores que influenciaron la dinámica inflacionaria durante el año:**

1. Tendencia decreciente: Desde abril de 2023, la inflación comenzó a mostrar una tendencia descendente gradual. Esta reducción se vio impulsada por:

Estabilización del precio del combustible: El Gobierno implementó medidas para contener el alza del precio de la gasolina, como el subsidio al consumidor y la estabilización del precio del Fondo de Estabilización de Precios de los Combustibles (FEPC).

Desaceleración del crecimiento de los precios de los alimentos: Aunque algunos alimentos, como los huevos y la leche, aún experimentaron alzas, la tasa de crecimiento de sus precios se moderó en comparación con el inicio del año.

Efecto base: La alta inflación de 2022 (13,12%) comenzó a tener un efecto base positivo, lo que significa que las comparaciones con el año anterior se volvieron más favorables.

2. Política monetaria: El Banco de la República incrementó la tasa de interés de referencia en 10,25 puntos porcentuales durante 2023, con el objetivo de contener la inflación. Esta medida contribuyó a controlar la expansión del crédito y la demanda agregada, factores que presionan al alza los precios.

3. Factores externos: La inflación global también comenzó a mostrar signos de moderación en el segundo semestre de 2023, lo que generó un impacto positivo en la inflación colombiana.

En conclusión, la inflación en diciembre de 2023 marcó un avance significativo en la lucha contra este problema. Sin embargo, es importante mantener la cautela y continuar con las medidas necesarias para asegurar una estabilidad de precios en el mediano y largo plazo.

Aspectos adicionales por considerar:

- El gobierno colombiano ha implementado una serie de medidas para mitigar el impacto de la inflación en los hogares más vulnerables, como el aumento del salario mínimo y la ampliación de programas sociales.
- El Banco de la República ha reiterado su compromiso de mantener una política monetaria contractiva hasta que la inflación converja a la meta del 3%.
- La evolución de la inflación en 2024 dependerá de diversos factores, como el comportamiento de la economía global, la política monetaria y el éxito de las medidas implementadas por el gobierno.
- **Inercia inflacionaria:** Los precios de algunos sectores, como el de los servicios, aún se mantienen en niveles elevados.

En este contexto, algunas perspectivas para la inflación en 2024 son:

- Se espera que la inflación continúe descendiendo, pero a un ritmo más lento.
- El Banco de la República mantendrá una política monetaria contractiva hasta que la inflación converja a la meta del 3%.
- La evolución de la inflación en 2024 dependerá de diversos factores, como el comportamiento de la economía global, la política monetaria y el éxito de las medidas implementadas por el gobierno

PIB

El Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia cerró el año 2023 con un crecimiento del 1,2%, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Este resultado se ubica por debajo de las expectativas del Gobierno Nacional, que proyectaba un crecimiento del 2,2%.

Para comprender este desempeño, es importante analizar los principales factores que incidieron en el crecimiento económico durante el año:

1. Desaceleración del crecimiento:

Disminución de la demanda interna: La alta inflación y el aumento de las tasas de interés afectaron el consumo de los hogares y la inversión de las empresas.

Debilitamiento del sector externo: La caída de los precios internacionales del petróleo y el carbón, principales productos de exportación de Colombia, afectó negativamente el crecimiento del sector externo.

2. Sectores con mejor desempeño:

Alojamiento y servicios de comida: Este sector se vio beneficiado por la recuperación del turismo tras la pandemia.

Información y comunicaciones: Este sector continuó con su tendencia de crecimiento, impulsado por la digitalización de la economía.

3. Desafíos persistentes:

Alta informalidad: La informalidad laboral sigue siendo un obstáculo para el crecimiento económico, ya que limita la creación de empleos formales y la productividad.

Infraestructura deficiente: La deficiencia en la infraestructura vial, portuaria y energética limita la competitividad del país.

A pesar del bajo crecimiento en 2023, se espera que la economía colombiana se recupere en 2024. Las principales proyecciones apuntan a un crecimiento del 2,5% para el próximo año.

En este contexto, algunas perspectivas para el PIB en 2024 son:

- La recuperación económica estará impulsada por la demanda interna, especialmente el consumo de los hogares.
- El sector externo también se espera que contribuya al crecimiento, gracias a la recuperación de los precios internacionales del petróleo y el carbón.

6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA



DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

2023



RESEÑA HISTÓRICA

La experiencia de los call centers en Manizales proviene de mediados de los años 90 cuando la Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados, EMTELSA S.A. E.S.P. inició operaciones para prestar sus propios servicios por medio de sus líneas de atención al cliente y soporte de daños de telefonía. La integración que EPM hizo de sus filiales genero la venta del Call Center EMTELSA al Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, INFI MANIZALES, dando origen a PEOPLE CONTACT S.A., empresa de economía mixta creada el 27 de junio de 2007.

PEOPLE CONTACT S.A.S es una sociedad que presta servicios de Soluciones de tecnología, Telecomunicaciones y Desarrollo de Software, ciencia de datos, Tercerización de procesos y renting de Infraestructura. La calidad en el servicio y la experiencia adquirida en el transcurso de la operación del negocio de los contact centers, hacen de PEOPLE CONTACT S.A.S un manifiesto para que las empresas nacionales e internacionales incrementen su productividad, optimicen recursos humanos y tecnológicos y aumenten el nivel de satisfacción de sus clientes.

RESEÑA HISTÓRICA

La experiencia que ha tenido en Manizales, ha trascendido en mercados nacionales e internacionales y gracias a su especialización en el campo tecnológico, humano y altos índices de calidad y soporte técnico que posee, PEOPLE CONTACT S.A.S convierte al país en un interesante epicentro para este tipo de servicios empresariales.



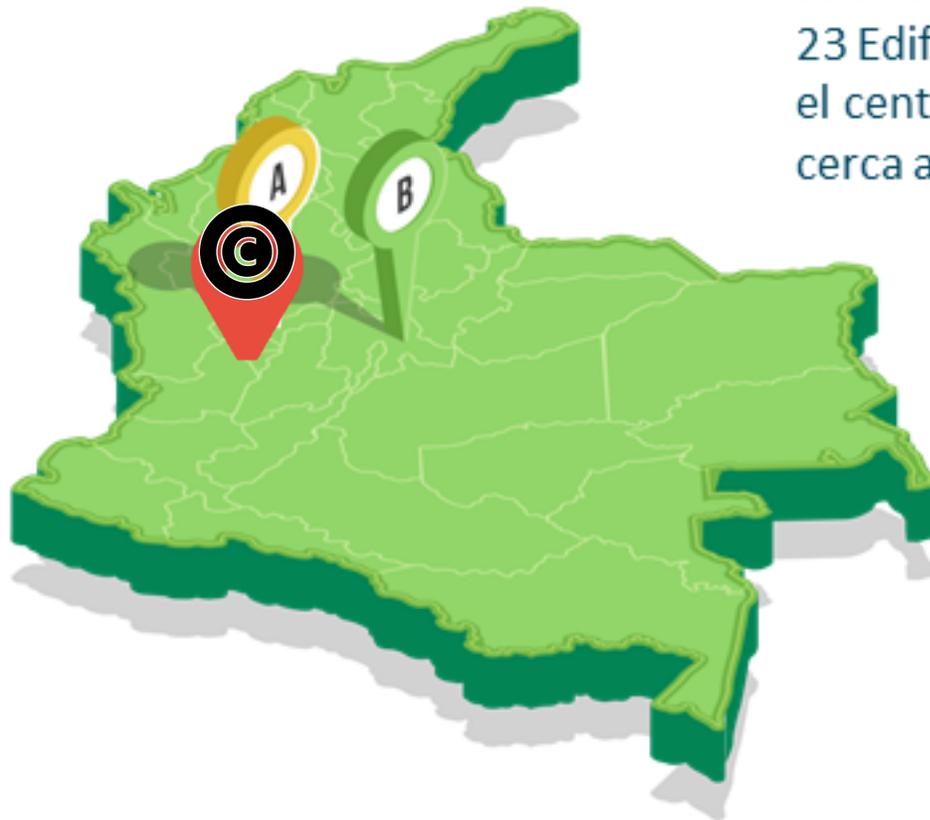
CONTEXTO EMPRESA

A. Sede Manizales

Hace a la empresa susceptible a las actividades del volcán Nevado del Ruiz. Además, es una ciudad muy estable política y socialmente. Con respecto a la sede ubicada en la ciudad de Manizales se encuentra en la dirección calle 16 número 19-04, fuera del alcance de disturbios y desastres naturales.

b. Sede Bogotá

Está ubicada en el centro de Colombia, en la región natural conocida como la sabana de Bogotá, que hace parte del altiplano cundiboyacense, formación ubicada en la cordillera oriental de los Andes. Con respecto a la sede ubicada en la ciudad de Bogotá se encuentra en la calle 72 número 13-23 Edificio Nueva Granada. Ubicada en el centro financiero de la ciudad y muy cerca a la Universidad Pedagógica



c. Sede Pereira

Ubicada en el Parque Olaya en la Carrera 10 número 17-55



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.

TENDENCIAS BPO

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. Por esta razón, Abai Group anunció recientemente el primer acuerdo de teletrabajo dentro del sector contact center en España para las más de 3.000 personas que forman la compañía.

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.

CONSULTORÍA: La segunda gran área de negocio es la consultoría y el trabajo en este terreno consiste en apoyar al cliente alineándose con su visión y su misión de negocio para de esta forma ejecutar el mandato para transformar la operación. Aportar un valor muy diferencial en los puntos de dolor de un cliente; es decir, lograr ser más rápido, más eficiente y mucho más preciso en sus respuestas”.

TENDENCIAS BPO

7 tendencias de call center 2022

- 01  Call center híbrido
- 02  Uso de redes sociales
- 03  Respuesta de voz interactiva
- 04  Comunicación omnicanal
- 05  Retorno de llamadas
- 06  Inteligencia artificial
- 07  Software en la nube



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



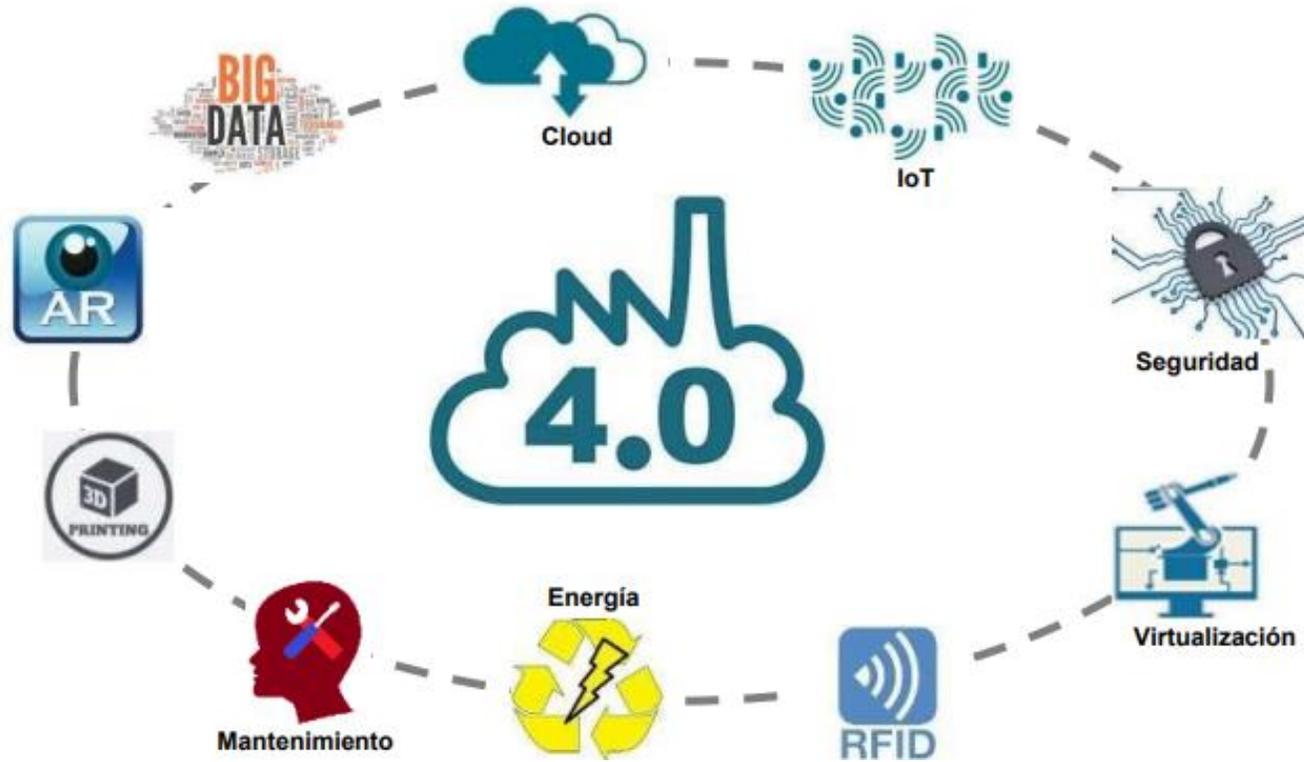
Desarrollo incluyente

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?

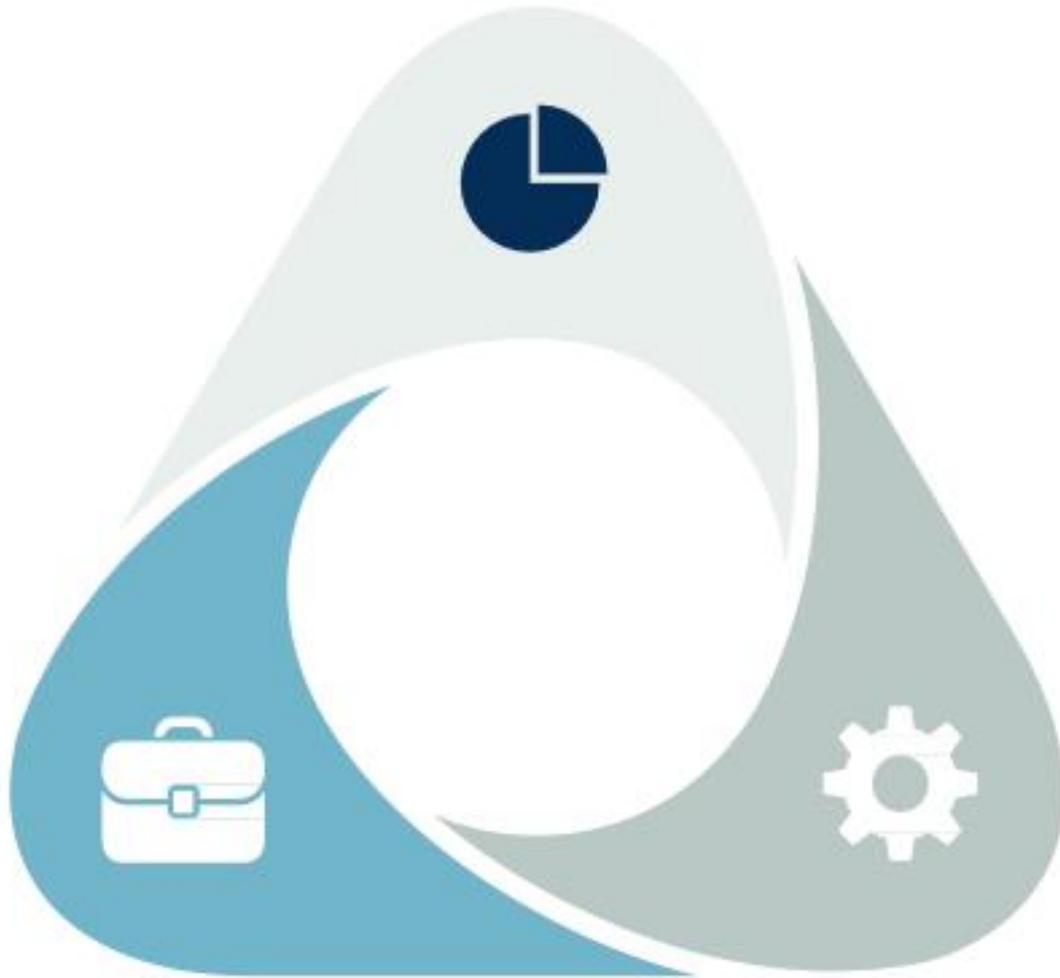
Es una **estrategia de la organización** que cuenta con dos pilares fundamentales:

Aumentar el valor diferencial

1. Enfoque en el cliente

Generar Sostenibilidad

2. Reinención 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 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

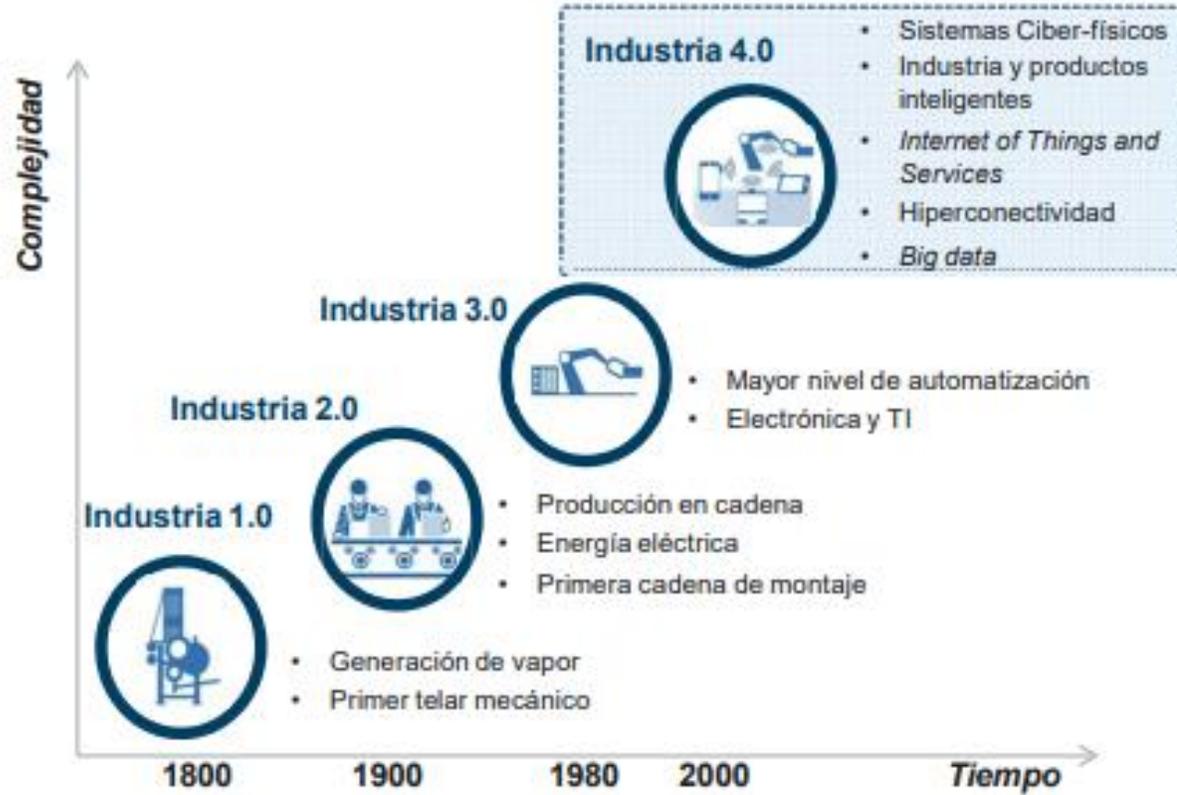
- Entorno Competitivo
- Modelos de negocio
- Procesos y metodologías de Trabajo
- Relación, conocimiento y experiencia del cliente
- Capital humano
- Cultura y Organización de la empresa
- Sustentabilidad de las empresas /industria
- Innovación permanente a través de las tecnologías habilitantes

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



Definición

No exhaustivo



Fuente: Elaboración propia en base a *Zukunftsprojekt Industrie 4.0*

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

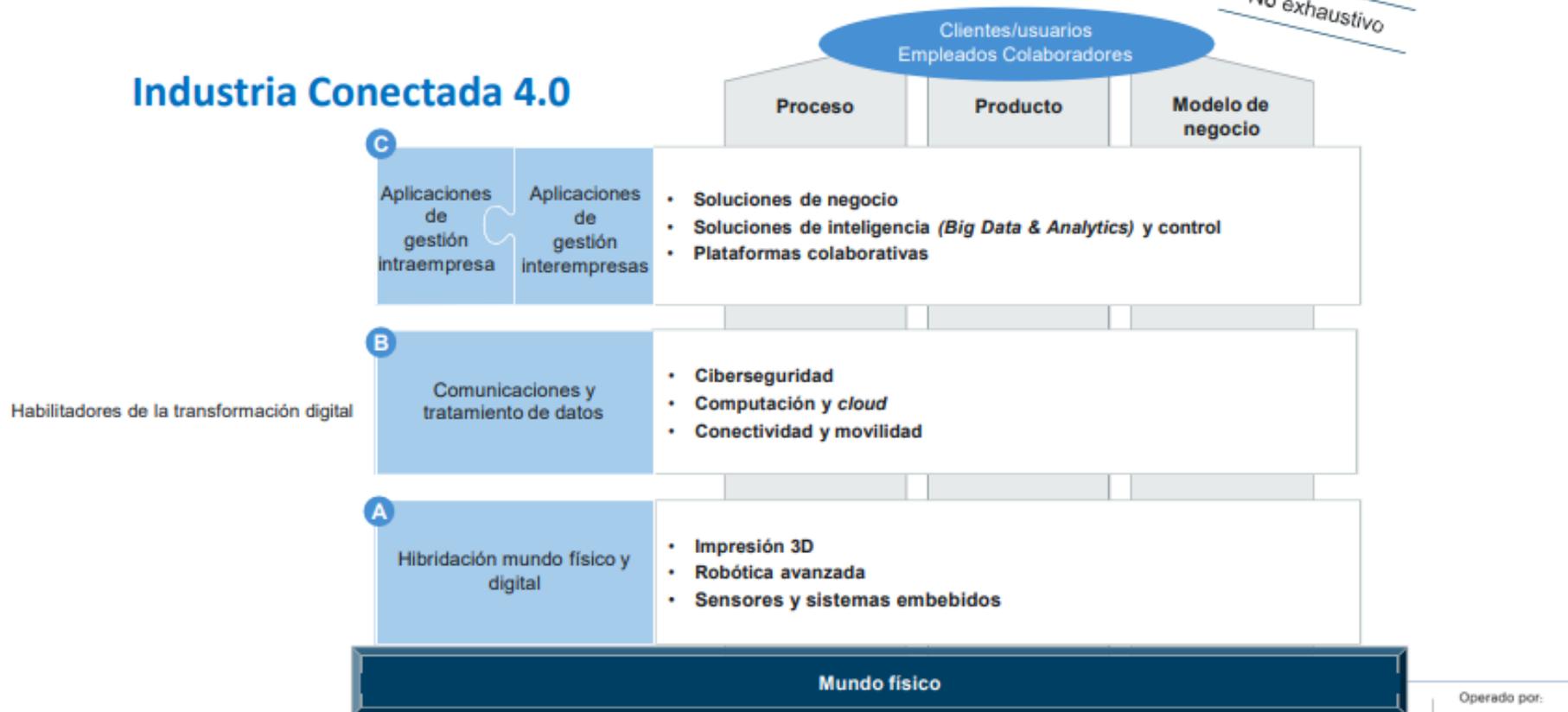
Operado por:



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

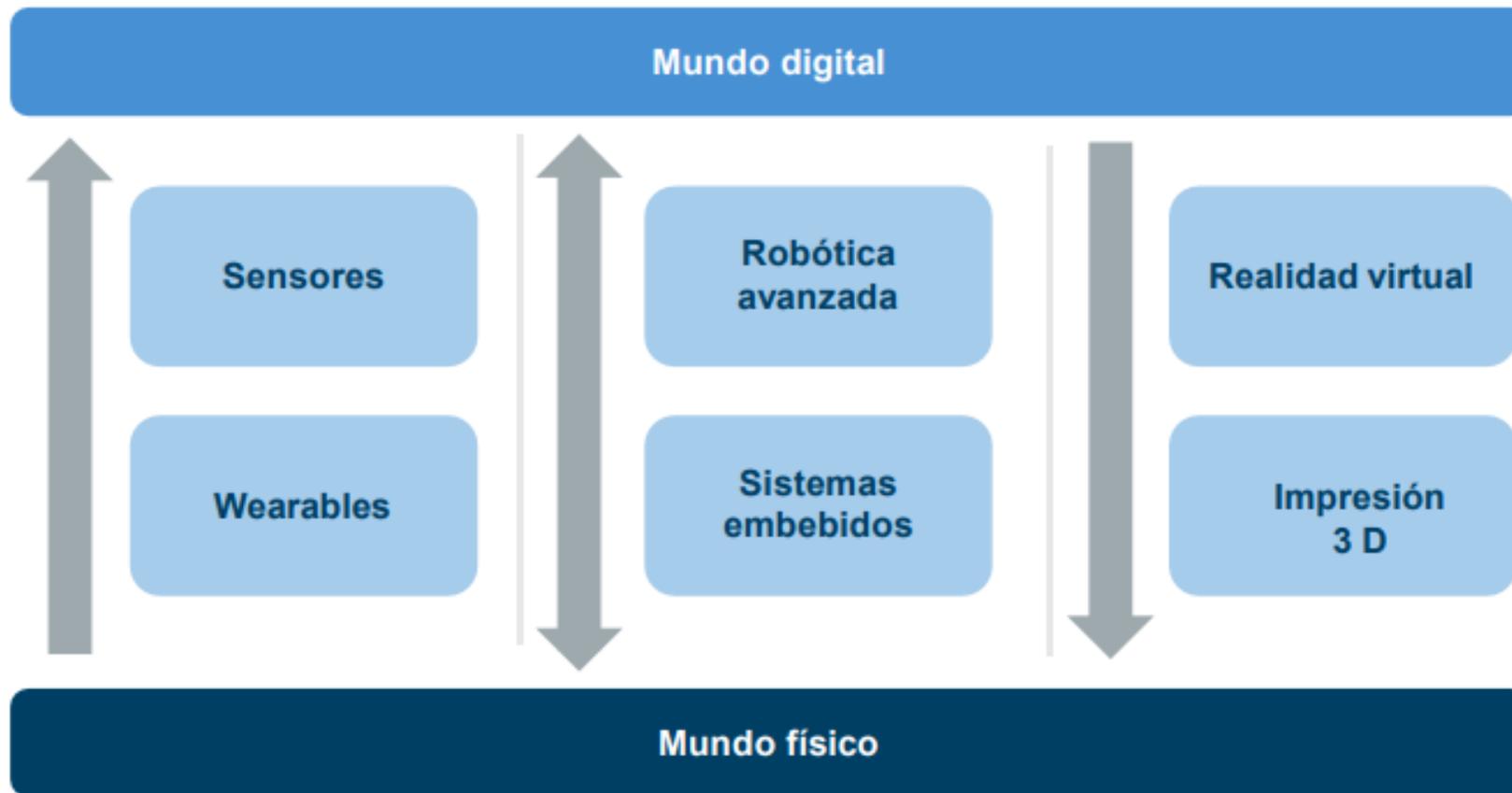
Marco conceptual de habilitadores para el modelo colombiano

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

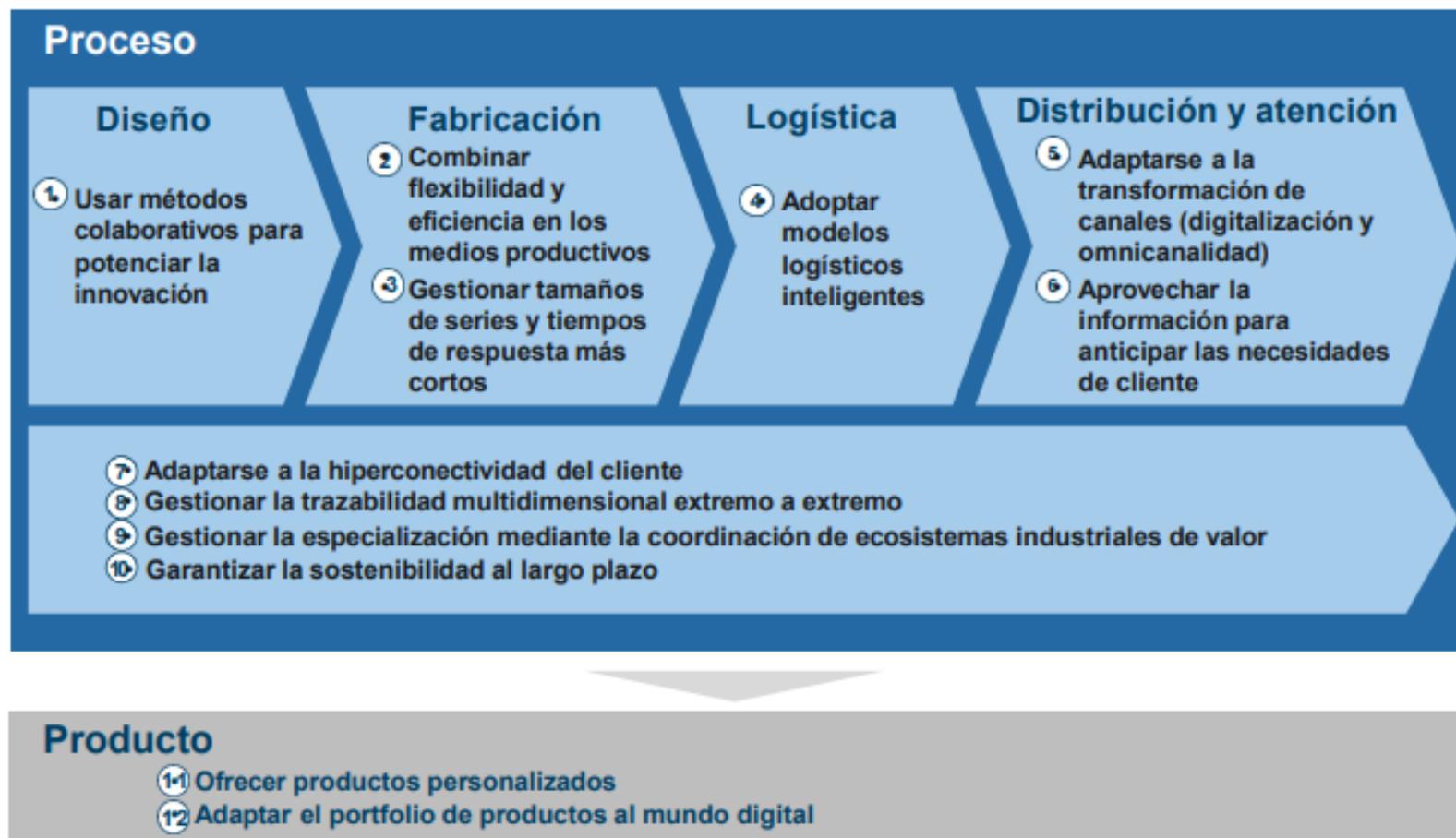


Los habilitadores de comunicaciones y tratamiento de datos son indispensables para conectar los otros dos grupos de habilitadores



¿Cómo la digitalización impacta en la industria? ¿Qué retos genera?

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 Apropriación 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

innpuls
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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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/





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 <i>(Se espera que el mercado de drones en el mundo alcance los US\$ 17Billones en los próximos años)</i>	Diseñar y construir drones seguros y versátiles. Desarrollo de App y tecnología asociada a drones.	Centros de innovación; Ejemplos como la <i>Asociación chilena de Drones</i> , 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





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 cibercrimen se estima en 6 billones de dólares)</i>	Potenciar las capacidades en ciberseguridad.	Instituciones privadas y publicas	Preparar a profesionales en el área Promover políticas publicas de ciberseguridad
80% de los Service Desk para empresas globales ya no necesitarán agentes humanos para el primer contacto (Bot)	Aumentar la factibilidad tecnica 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de compañías globales • Oferta local de servicios • Acuerdo con compañías no presentes en CL 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar talento • Divulgación casos de uso • Capacitación a Gerentes y Directorios
Migración de datos a nubes públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos • Confidencialidad de la información • Costos de operación 		
Gestión de Información en tiempo real	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none">• Análisis• Presentación	<ul style="list-style-type: none">• Presencia de compañías globales• Oferta local de servicios• Acuerdo con compañías no presentes en CL	<ul style="list-style-type: none">• Promover beneficios• Advertir de riesgos• Promover altos estándares• Desarrollar aspectos éticos
	<ul style="list-style-type: none">• Depuración• Vigencia de información• Indicadores y métricas		
	<ul style="list-style-type: none">• Permanencia y borrado• Calidad de datos		

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
<p>Es una de las 10 principales tendencias tecnológicas estratégicas. (según Gartner)</p> <p>En cinco años, el 50% de las grandes compañías industriales usarán 'Digital Twin' para 2025. (según Gartner 2018)</p>	<p>La industria del diseño y fabricación del producto utiliza hace años técnicas PLM (ciclo de vida del producto).</p> <p>Fomentar el desarrollo de este tipo de tecnología en desafíos que tiene el país;</p> <ul style="list-style-type: none">- La planificación de las ciudades- El transporte público- Procesos de evaluación ambiental- Uso de energías renovables- Recursos hídricos.	<p>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].</p>	<p>Promover el conocimiento respecto a esta tendencia tecnológica a nivel local.</p>

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:





Tendencias Tecnológicas Claves

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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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



Tendencias Tecnológicas Claves

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)	<ul style="list-style-type: none"> Publicidad con Realidad Aumentada Entrenamiento y metodología de ejecución 	https://www.octopus.cl/ https://vair-tech.com/ http://insidevr.cl/	<ul style="list-style-type: none"> 5G Ciberseguridad Etica
	<ul style="list-style-type: none"> 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/	<ul style="list-style-type: none"> 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/	

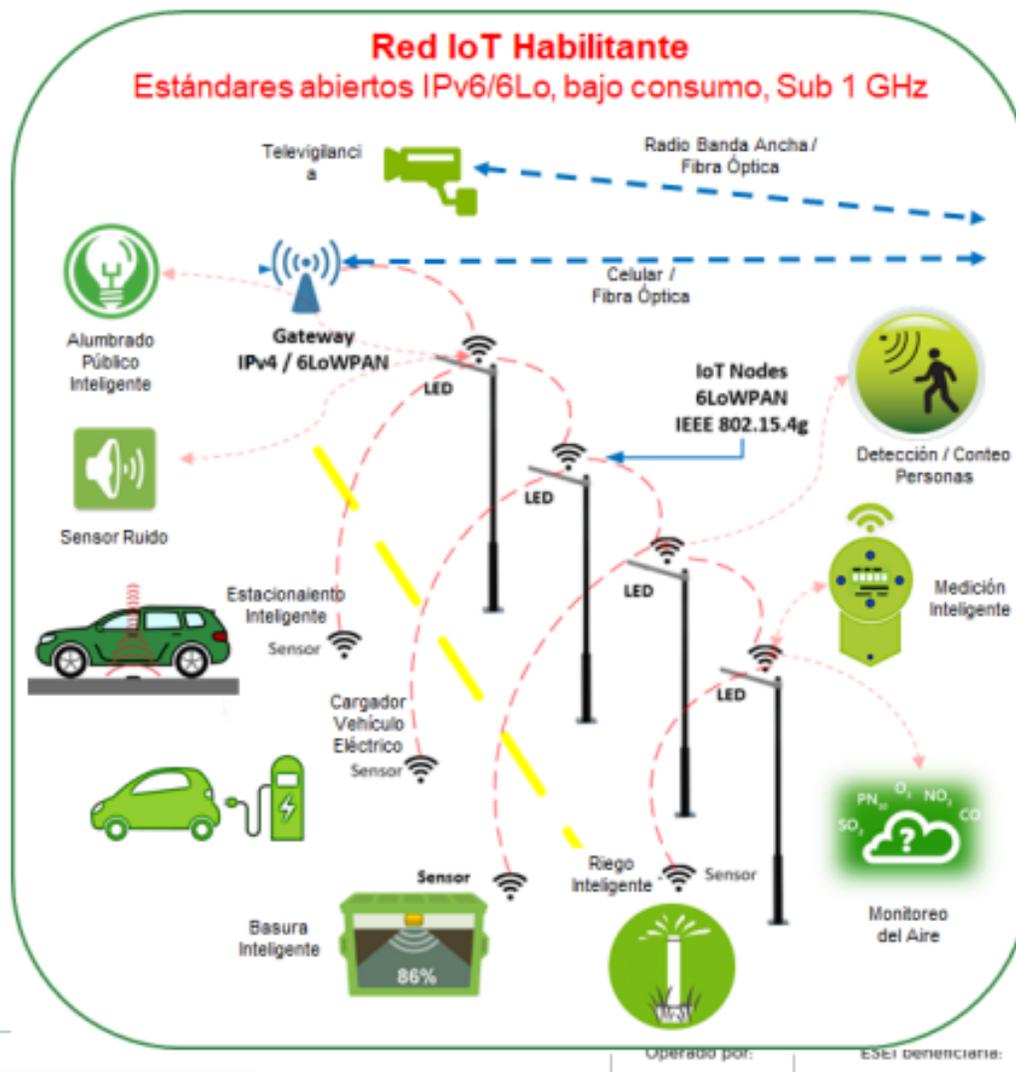
7. Industria 4.0 – Ejemplos destacados

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?

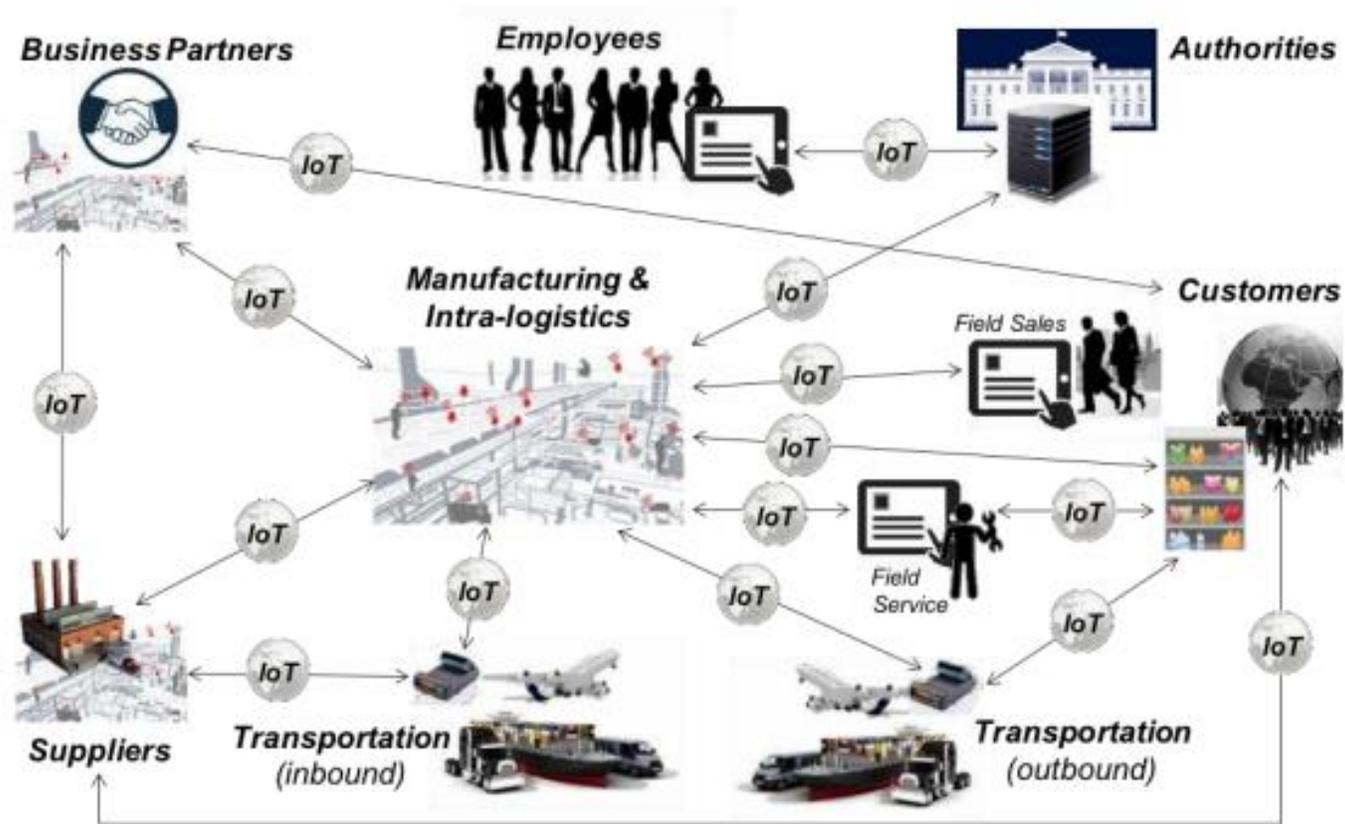


¿Qué datos son relevantes?



Nuevas oportunidades y desafíos

Las directrices de la tecnología de producción proceden de varias áreas



De redes jerárquicas para redes descentralizadas e inteligentes





ADN
ORGANIZACIONAL



**People
Contact**

TECHNOLOGY & CONTACT-CENTER



¿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.

NUESTRA 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.

NUESTRA 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

DAMOS VALOR A TUS DATOS

NUESTROS VALORES



RESPONSABILIDAD



RESPECTO



INTEGRIDAD

NUESTROS VALORES



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

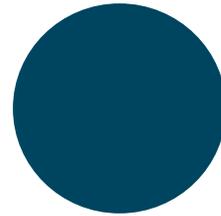




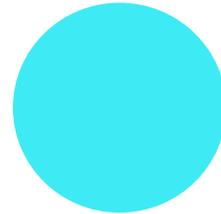
NUESTRAS CREENCIAS

- 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 la cosas de manera abierta y honesta captará la confianza en torno a las relaciones con nuestros grupos de interés.

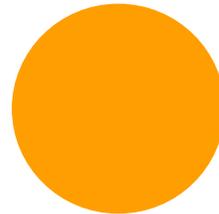
SIGNIFICADO DE LOS COLORES CORPORATIVOS



Experiencia y compromiso con nuestros grupos de interés



Resiliencia y motivación con la que afrontamos los retos



Crecimiento impulsado por el trabajo en equipo

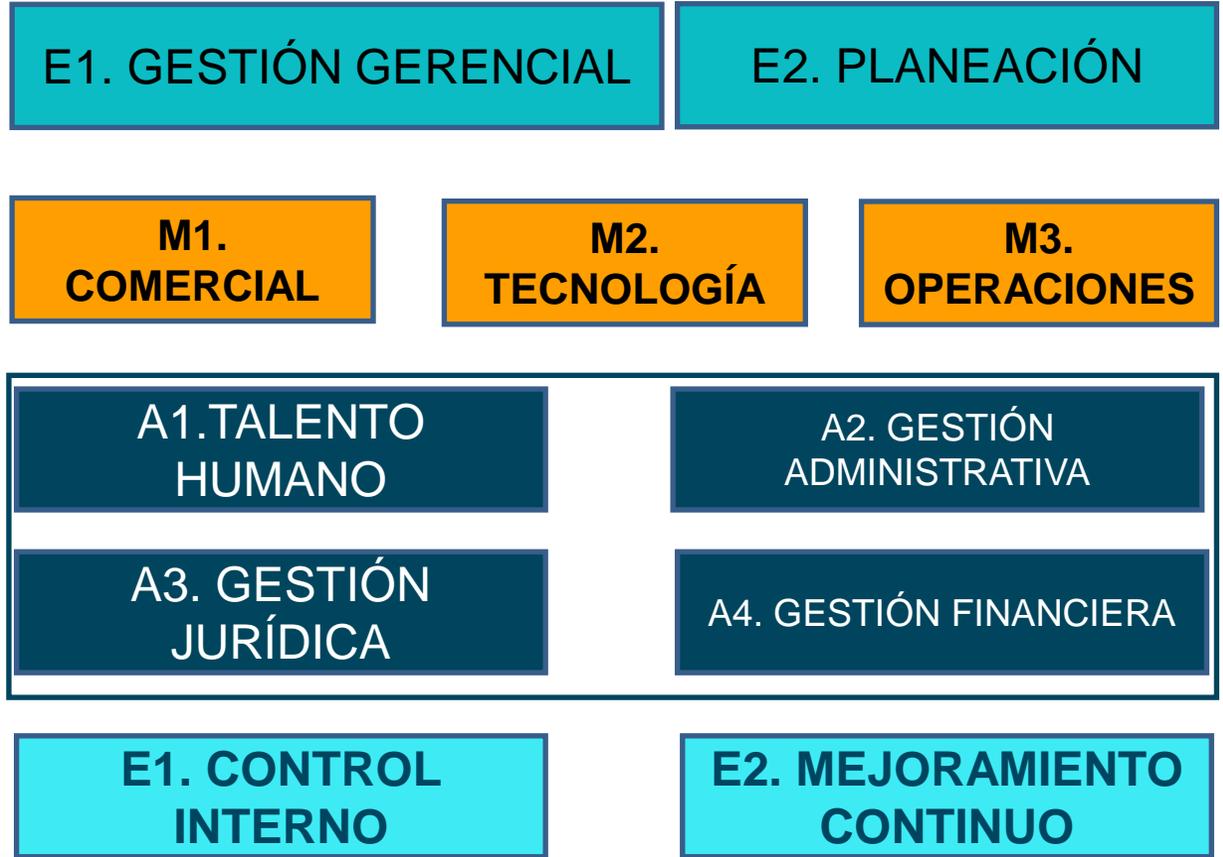


RED DE VALOR

- Entradas**
- Contexto
 - Situación actual de la empresa
 - Tendencias
 - Necesidades y expectativas de las partes interesadas

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

NOVACIÓN



RETROALIMENTACIÓN

- Salidas**
- Satisfacción del cliente
 - Resultados del SIG
 - Servicios



LA
ESTRATEGIA

ANÁLISIS DOFA

CONTEXTO EXTERNO

PESTEL	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLÍTICO	<p>Preferencia en contratación con el estado por ser una empresa de economía mixta</p> <p>Ser una empresa descentralizada de la Alcaldía de Manizales</p> <p>Creación del conpes 3975 de 2019 sobre transformación digital</p> <p>Estar en ley 550 es un apoyo para evitar la quiebra de la organización</p>	<p>Cambio en la estructura organizacional por cambios políticos</p> <p>Dependencia comercial del sector público.</p> <p>Inestabilidad asociada a cambios políticos</p> <p>Dependencia en la disponibilidad presupuestal</p> <p>Normatividad que limita el desarrollo del objeto social de la compañía.</p>
ECONÓMICO	<p>Excepciones en pago de impuestos (Reteica y estampillas)</p> <p>Modificación en leyes tributarias</p> <p>Proyectos de inversión del Gobierno Nacional para el sector TIC</p> <p>Aumento de la fuerza laboral en trabajo en casa o teletrabajo.</p> <p>Apalancamiento de proyectos a través de entidades públicas</p>	<p>Competencia con mayor capacidad de inversión</p> <p>Fluctuación en tasa de cambio</p> <p>Inflación</p> <p>Decrecimiento de la economía</p> <p>Efectos de la reforma tributaria</p> <p>Crecimiento de competencia informal</p>
SOCIAL	<p>Contratación de personal en condición de vulnerabilidad fomentando el uso de la tecnología</p> <p>Impacto social en la ciudad con la implementación de Smart City</p> <p>Generación de empleo</p> <p>Llevar tecnología a lugares vulnerables</p> <p>Reputación en servicio al cliente</p> <p>Aporte con proyectos de conectividad rural</p>	<p>Disminución del horario laboral vigente</p> <p>Dificultad para encontrar mano de obra calificada</p> <p>Imagen de la compañía sensibles a comentarios políticos a través de redes sociales.</p> <p>Desconocimiento general de los servicios que realiza la compañía y esta mapeado solo como call center.</p>
TECNOLÓGICO	<p>Capacidad de diseñar soluciones a la medida</p> <p>Adaptación y personalización para cada cliente</p> <p>Soluciones tecnológicas a bajo costo</p> <p>Conocimiento y tecnología existente</p> <p>Equipo capacitado y consolidado</p> <p>Conectividad a través de radio enlaces</p> <p>Programas gubernamentales de cofinanciamiento y/o apoyo a la industria TIC como senainnova, Softic, Misión TIC</p> <p>Asociación con aliados estratégicos (Grandes empresas tecnológicas)</p> <p>Participación en proyectos de ciudad (Manizales ciudad inteligente)</p>	<p>Tiempos de entrega de proyectos más cortos por parte de la competencia</p> <p>Obsolescencia tecnológica</p> <p>Costo de inversión para renovación tecnológica</p> <p>No se cuenta con capacidad para crecer rápidamente en el mercado</p> <p>Tecnología que cambia constantemente</p> <p>Rotación de personal de TI</p> <p>Grandes actores en el sector del BPO con capital extranjero.</p> <p>Aumento de los ciberataques a nivel mundial.</p> <p>Las empresas más grandes del sector de software y TI aumentan sus ventas</p>
ECOLÓGICO	<p>Implementación de ciencia de datos para reportes locales y nacionales</p> <p>Infraestructura sostenible</p> <p>Aporte a la sostenibilidad por medio del reciclaje</p> <p>Políticas de optimización de recursos</p> <p>Reducción de papel por adopción de tecnologías</p> <p>Transporte sustentable</p> <p>Introducción de políticas de cero papel, reducción huella de carbono.</p> <p>Las tecnologías 4.0 buscan el poco consumo de energía a través de las energías renovables</p>	<p>Empresas con certificación verde</p> <p>Ubicación geográfica</p> <p>Adopción de la competencia de energías renovables</p> <p>No eliminación de sustancias debidamente generadas por el datacenter</p> <p>Manejo eficiente del consumo de energía</p> <p>Aumento de costos ocultos en gestión documental</p> <p>Disposición de residuos electrónicos</p>
LEGAL	<p>Facilidad de contratación con diferentes entidades y modalidades de contratos</p> <p>Contratación laboral en competencia privada</p> <p>Subcontratación de asesoría legal</p> <p>Legislación sobre propiedad intelectual</p> <p>Legislación comercial</p> <p>Suscripción de contratos y convenios interadministrativos</p> <p>Identificación y Aplicación de las normas que faciliten la contratación pública</p>	<p>Competencia que puede contratar más rápidamente</p> <p>Tiempos muertos en proceso de contratación</p> <p>Ley de garantías</p> <p>Demandas o sanciones por errores en los procesos de ejecución de contratos</p> <p>Estar en Ley 550 (Reorganización)</p> <p>Procesos muy burocráticos que pueden ralentizar las negociaciones con el sector privado</p> <p>Creación del sindicato SINDITECC para el sector de contact center y BPO</p> <p>Rigor legal en detrimento de las iniciativas presentadas a los clientes públicos</p> <p>Ambigüedades generadas por el carácter mixto de la empresa frente a normas del sector público y privado</p>

Análisis Capacidades - DOFA		
	Fortalezas	Debilidades
Capacidad financiera	<p>Interrelación entre procesos para analizar la información financiera de People</p> <p>Disponibilidad en caja</p> <p>Generación de estados financieros mensuales (Control de la información)</p> <p>Seguimiento a indicadores</p> <p>Análisis de rentabilidad de los negocios</p>	<p>Baja o nula capacidad de endeudamiento</p> <p>Utilidad Negativa</p> <p>Falta de capacidad financiera para celebrar algunos contratos que la exigen.</p> <p>Falta de capacidad financiera para inversiones.</p> <p>Recursos limitados para la inversión en proyectos e innovación</p> <p>Riesgos de embargo por procesos judiciales</p> <p>Estructura del costo que se encuentra en gran porcentaje fijo</p>
Capacidad competitiva	<p>Personal comprometido y experiencia dentro de la empresa</p> <p>Prestación de servicios a la medida</p> <p>Naturaleza jurídica de economía mixta (Capacidad de ejecución)</p> <p>Conocimiento en seguridad ciudadana</p> <p>Experiencia y reconocimiento</p> <p>Empresa resiliente</p>	<p>Falta especialización de los servicios</p> <p>Formación del personal insuficiente</p> <p>Falta de certificaciones de respaldo</p> <p>Identificación de competencia directa e indirecta</p> <p>Acuerdo de acreedores</p> <p>Indicadores financieros negativos</p> <p>Capacidad de expansión de negocios por infraestructura física limitada</p>
Cultura Organizacional	<p>Ambiente laboral tranquilo</p> <p>Creación del comité de gestión del conocimiento</p> <p>Empresa direccionada al resultado</p> <p>Equipo de trabajo articulado</p> <p>Comunicación Abierta</p> <p>Buen clima laboral</p> <p>Flexibilidad jornada laboral</p>	<p>No hay una cultura organizacional definida</p> <p>Falta de comunicación asertiva dentro de la organización y entre las áreas</p> <p>Estrategia de comunicación externa</p>
Capacidad Directiva	<p>Definición de estructura directiva con cargos claves</p> <p>Equipo directivo consolidado y experto en diferentes áreas de acuerdo a su rol</p> <p>seguimiento a indicadores a través de comités</p> <p>Seguimiento y rendición de cuentas a través de diferentes comités</p> <p>Clima laboral</p> <p>Lineamientos definidos</p>	<p>Cambios frecuentes del Gerente general</p> <p>Ausencia de Gobierno corporativo</p> <p>Falta de formalización de operaciones realizadas en periodos anteriores.</p> <p>Sensación de desempleo por cambio en la administración</p> <p>Enfoque a corto plazo producto del término de los contratos laborales</p>
Capacidad Tecnológica	<p>People cuenta con activos que permiten sortear las operaciones.</p> <p>Conocimiento de su personal</p> <p>Desarrollo de soluciones a la Medida</p> <p>Herramientas omnicanal.</p> <p>Identificación de las tendencias del mercado</p> <p>Consultoría en modelos de negocio de BPO</p> <p>Conocimiento de líneas estratégicas de TI</p> <p>Operación tecnológica estable</p> <p>Continuidad del negocio</p>	<p>Obsolescencia de equipos e infraestructura.</p> <p>Falta de certificaciones a nivel tecnológico.</p> <p>Gestión del conocimiento en una base inicial</p>
Capacidad del talento humano	<p>Compromiso y sentido de pertenencia por la empresa del personal.</p> <p>Amplio conocimiento y experiencia en la creación de proyectos e ideas de negocio innovadoras, aportando un mayor componente de ingresos económicos y mejoramiento de procesos internos para la empresa</p> <p>Capital humano de tecnología</p> <p>Promoción interna</p>	<p>Falta de actualización y formación en temas de actualidad</p> <p>Salarios por debajo del mercado lo cual puede generar alta rotación de personal.</p> <p>Dependencia de ciertos colaboradores con rol crítico</p> <p>Rotación de personal (Fuga de talento)</p> <p>Riesgos en procesos contenciosos por procesos laborales</p>



PORTAFOLIO BPO

PRODUCTO	EJECUCIÓN/ PC	PC/ALIADO	ALIADO	MADUREZ	CAPACIDAD EJECUCIÓN
Línea de atención en salud.	x			Alta	Alta
Servicios públicos. Agua, alumbrado.	x			Alta	Media
Logística	x			Alta	Media
Información ciudadana		x		Alta	Alta
Atención ciudadana. Telecentros	x			Alta	Alta
Encuestas	x			Alta	Alta

PORTAFOLIO TI

PRODUCTO	PEOPLE C	PC/ALIADO	ALIADO	MADUREZ	CAPACIDAD EJECUCIÓN
ZONA WIF	X			Media	Alta
PÁGINA WEB. SEC GOB	X			Alta	Media
MOODLE	X			Alta	Media
IPV 6				Media	Baja
POWER BI – DATA STUDIO	X			Alta	Media
SEG. CIUDADANA			X	Media	Media
SOPORTE TEC.	X			Alta	Alta
ZER	X			Baja	Media

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: GENERAMOS VALOR A TUS DATOS

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)

PLAN DE ACCION 2022

META CRUCIALMENTE IMPORTANTE		MEDIDA HISTÓRICA	MEDIDA DE PREDICCIÓN	ENTREGABLE PARA LA VIGENCIA	CUANTIFICACIÓN DEL ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1	continuar con el fortalecimiento financiero de la empresa y ser sostenible en el mediano y largo plazo	UO: -0,5% Ebitda Margen de Contribución Gastos	Generar ingresos en las tres unidades estratégicas de negocio	Seguimiento a la estructura del costo y el gasto de manera mensual	Ventas por \$14.577477526	Comercial	01/01/2023	31/12/2023
			Utilidad Operacional	Estados de resultados	1%		Financiero	01/01/2023
			Ebitda	Estados de resultados	10%	01/01/2023		31/12/2023
			Margen Bruto	Seguimiento a los negocios seún margen de utilidad	26%	01/01/2023		31/12/2023
2	Potencializar a People Contact como KPO en zonas de estacionamiento regulado		Implementación de SAC para línea de negocio ZER	Línea de atención al cliente para usuarios ZER	1 línea	Director de Operaciones, Gerente de Operación Director ZER	02/01/2023	31/01/2023
			Despliegue de infraestructura tecnológica para adquisición de datos	Piloto para adquisición de datos de ZER	1 Antena IoT 10 Sensores para control de espacio público 2 cámaras para control de estacionamiento público	Director de Tecnología	01/06/2023	31/12/2023
			Cualificación de personal en analítica de datos, configuración y gestión de plataformas para movilidad	Formación de personal en analítica de datos, configuración y gestión de plataformas para movilidad	5 personas	Director de TH	01/04/2023	31/12/2023
			Generar alianzas estratégica con empresas expertas en Tecnologías 4.0	Alianzas con empresas expertas en: 1. Analítica descriptiva y predictiva de datos. 2. Seguridad de información. 3. Consultoría y asesoría en proyectos TI. 4. Desarrollo de software. 5. Suministro despliegue y administración de redes IoT. 6. Suministro y despliegue de sensores para movilidad	2 Alianzas	Gerente de Tecnología. Gerente Comercial	01/01/2023	30/03/2023
			Implementar plataforma para adquisición de datos y de pago electrónico ZER	Plataforma tecnológica	1 Plataforma	Gerente Gerente de tecnología Coordinador de ciencia de datos Coordinador de desarrollo de software	01/01/2023	31/12/2023





People
Contact

TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

7. LOGROS CORPORATIVOS

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

De igual manera desde el punto de vista financiero en el año 2020 se dejó claro el camino a seguir de cara a la recuperación económica de la empresa y a la fecha se puede evidenciar en los estados de resultados la ejecución del plan de acción dando cumplimiento a los mismos, para septiembre del 2023 People Contact tiene por primera vez, indicadores financieros positivos. Un plan de optimización de costos, una identificación de línea base y un seguimiento de indicadores por medio de procesos redefinidos, han aportado eficiencia y eficacia que en últimas se ve reflejado en la satisfacción de nuestros actores desde todos los frentes.

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

People Contact S.A.S. en Reestructuración y su equipo de trabajo aunaron esfuerzos para transformar la imagen de la organización y buscar el acercamiento con las nuevas tendencias del mercado de soluciones tecnológicas y contact center que permitieron tener una participación activa en el mercado y proyectar una organización fuerte en servicios tecnológicos basados en transformación digital, por tal motivo, en el presente informe de gestión acompañado de los estados financieros correspondientes al ejercicio del 2020 al 2023 con corte a julio.

Es interés de la administración hacer énfasis en la gestión comercial que ha permitido abrir nuevos mercados, centrándonos en el cumplimiento de las metas establecidas para las unidades estratégicas de negocio definidas (Soluciones de tecnología, telecomunicaciones, desarrollo de software y ciencia de datos; tercerización de procesos de negocio y Renting de infraestructura física y tecnológica), buscando así, posicionar la empresa en el sector público y privado como una de las mejores opciones para alcanzar

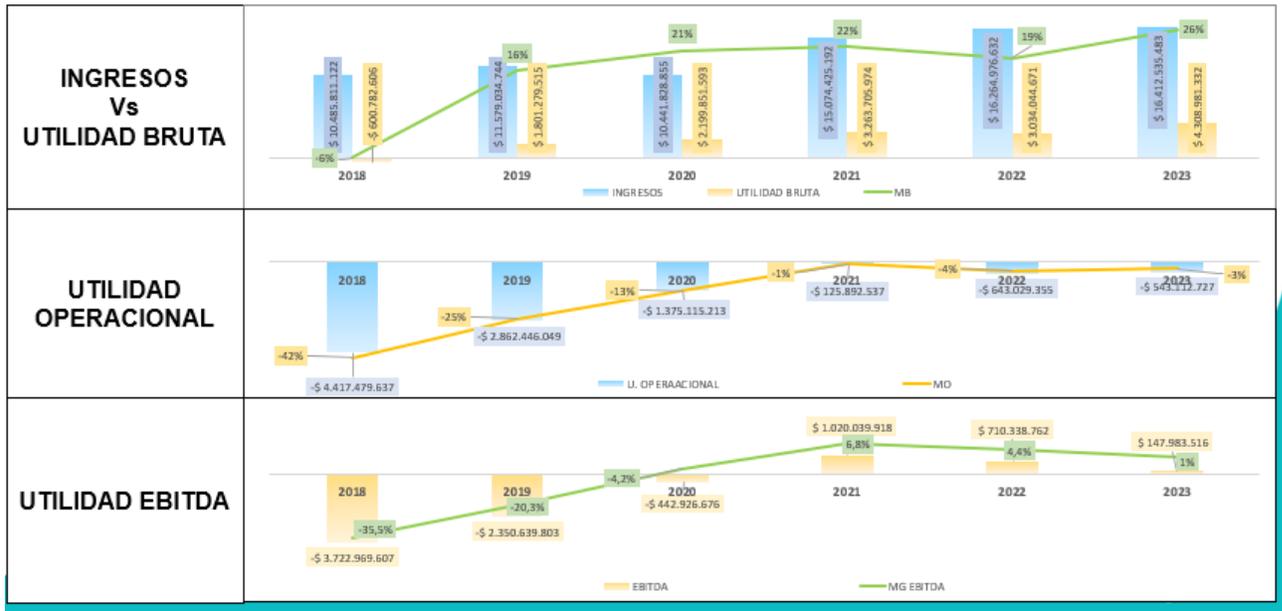
los objetivos corporativos de nuestros clientes, aprovechando entre otros las ventajas que tenemos frente a la competencia del mercado en cuanto a nuestra naturaleza jurídica.

People Contact es una empresa con un alto potencial desde el punto de vista de transformación digital, para lo cual hemos generado alianzas estratégicas que permitirán abrir posibilidades de participar a nivel nacional en nuevos nichos de mercado sin perder el horizonte que con esfuerzo hemos podido visualizar de una forma más clara con la definición de procesos clave dentro de la organización.

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.

Por último, cabe resaltar entonces que el presente informe de gestión 2020-2023 evidencia el esfuerzo de todos los colaboradores de la empresa y muestra el compromiso de estos hacia la organización y sus órganos sociales particularmente a los miembros de la asamblea general, al municipio de Manizales y a los entes de control que están a cargo del seguimiento de la empresa en pro de su mejora continua.



People Contact es una empresa que realiza el proceso de contratación de personal bajo el régimen privado debido a que su participación en acciones del sector público es inferior al 90% y superior al 50%, por tal motivo la asignación de cargos, roles y niveles jerárquicos son autónomos de la entidad y están definidos de acuerdo la escala salarial y las obligaciones contractuales pactadas con cada colaborador.

Uno de los principales logros que se pueden destacar en este cuatrenio está asociado al Mejoramiento del clima laboral y bienestar de los colaboradores, a través de estrategias dentro del plan de bienestar con ejes específicos en conjunto con los colaboradores bajo los siguientes objetivos:

- Mantener el equilibrio de las emociones, sentimientos y el humor de los colaboradores mediante diversos estímulos internos y externos que generan un autocontrol en el desempeño laboral
- Fomentar el trabajo en equipo, la intuición, el respeto por los compañeros y la integración.
- Garantizar que los colaboradores construyan y/o fortalezcan sus propios recursos de afrontamiento que le permitan una estabilidad mental a través de hábitos saludables.
- Realizar alianzas estratégicas que contribuyan a las necesidades de los colaboradores mediante instituciones educativas y del sector empresarial.

CARGOS A LA FECHA DE INICIO	112	113	1
CARGOS A LA FECHA DE RETIRO	385	386	1

Fuente: Planta de personal diciembre 30 del 2023

A continuación se relacionan los cargos, la cantidad de colaboradores por cargos y los diferentes niveles jerárquicos con los que cuenta la organización, es necesario aclarar que en aquellos niveles donde se relacionan 1 y 2, por ejemplo, profesional 1 y profesional 2, hace referencia a escala salarial y roles de liderazgo en un mismo nivel, en el rol profesional 1, por ejemplo, se encuentran los coordinadores de área y en profesional 2 los profesionales que desempeñan funciones específicas como desarrolladores de software entre otros.

Año	Administrativos	Operativo
2020	65%	35%
2023	20%	80%

NATURALEZA DEL CARGO	DENOMINACIÓN DEL CARGO	NÚMERO DE CARGOS
PROFESIONAL	Abogado Perfil 1	1
PROFESIONAL	Abogado Perfil 2	1
EJECUTIVO	Administrador de Agentes Virtuales	2
EJECUTIVO	Administrador de Soporte Técnico	1
EJECUTIVO	Administrador de Telecomunicaciones	1
EJECUTIVO	Administradora de Gestión Tecnológica	1
OPERATIVO	Asesor (a)	1
OPERATIVO	Asesor CIAC	1
OPERATIVO	Asesor Interprete	1
OPERATIVO	Asesor SAC	1
OPERATIVO	Asesor(a)	160
EJECUTIVO	Asistente de Activos Fijos e Inventarios	1

EJECUTIVO	Asistente de Mejoramiento Continuo	1
EJECUTIVO	Asistente de Telecomunicaciones	1
AUXILIAR	Auxiliar de Mantenimiento	1
AUXILIAR	Auxiliar Administrativa de Talento Humano	1
AUXILIAR	Auxiliar Administrativa Jurídica	1
AUXILIAR	Auxiliar Administrativa Talento Humano	1
AUXILIAR	Auxiliar Administrativo	1
AUXILIAR	Auxiliar Administrativo ZER	1
AUXILIAR	Auxiliar de Bienestar y Formación	1
AUXILIAR	Auxiliar de Calidad	5
AUXILIAR	Auxiliar de Contabilidad	1
AUXILIAR	Auxiliar de Desarrollo de Software	1
AUXILIAR	Auxiliar de Gestión de Talento Humano	1
AUXILIAR	Auxiliar de Telecentros	1
AUXILIAR	Back Office	3
PROFESIONAL	Científico de Datos	1
PROFESIONAL	Comunicador Organizacional	1
PROFESIONAL	Coordinador de Ciencia de Datos	1
PROFESIONAL	Coordinador de Desarrollo de Software	1
PROFESIONAL	Coordinador de Proyectos e Innovación	1
PROFESIONAL	Coordinador de Redes y Seguridad	1

OPERATIVO	Coordinador de Sala	11
OPERATIVO	Coordinador de Sala Especializado	3
EJECUTIVO	Coordinador Operativo	1
EJECUTIVO	Desarrollador Junior	1
PROFESIONAL	Desarrollador Senior	3
DIRECTIVO	Director (a) Administrativo	1
DIRECTIVO	Director (a) Operaciones	1
DIRECTIVO	Director de Planeación y Mejora Continua	1
DIRECTIVO	Director de Talento Humano	1
DIRECTIVO	Director de Tecnología	1
DIRECTIVO	Director Financiero	1
DIRECTIVO	Director Juridico	1
DIRECTIVO	Director Zer	1
AUXILIAR	Formador (a)	1
GERENCIAL	Gerente	1
GERENTE DE ÁREA	Gerente Tecnología y Operaciones	1
GERENTE DE ÁREA	Gerente Comercial	1
PROFESIONAL	Gestor Comercial Reinting y BPO	1
PROFESIONAL	Ingeniero (A)Administrativo ZER	1
EJECUTIVO	líder de compras y presupuesto	1
EJECUTIVO	Líder de Contabilidad	1
EJECUTIVO	líder de Nómina y Contratación	1
EJECUTIVO	líder de proyecto	1

EJECUTIVO	líder de Proyectos Tecnológicos	1
OPERATIVO	Operario (a) de Servicios Generales	7
OPERATIVO	Orientador (a)	135
PROFESIONAL	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
OPERATIVO	Promotor de Formación	1
OPERATIVO	Psicólogo Asesor (a)	3
AUXILIAR	Responsable de servicio	1
AUXILIAR	Supervisor (a)	5
AUXILIAR	Supervisor ZER	10
AUXILIAR	Team Leader	3
AUXILIAR	Técnico Junior	2
AUXILIAR	Técnico Operativo	1
AUXILIAR	Técnico Senior	2

**INFORME EMPALME
PEOPLE CONTACT
2020-2023**

FINANCIEROS

Consolidación de información por UEN

Creación del comité de negociación y tesorería

Unificación de criterios para distribución de facturas de bienes y servicios

Oportunidad en la información para toma de decisiones

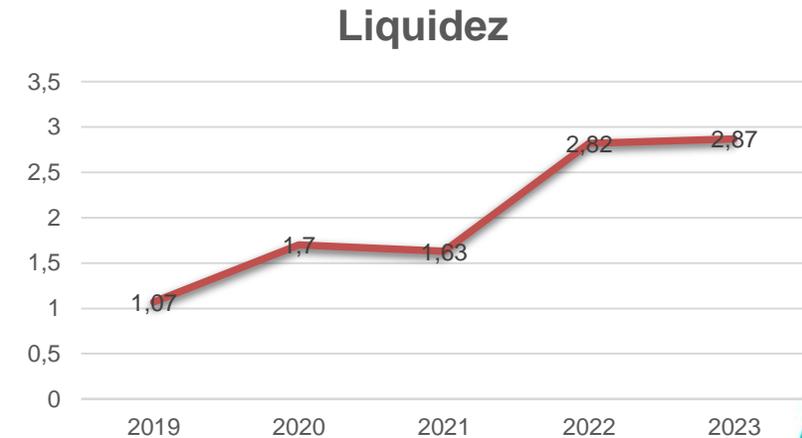
Paso de juntas directivas trimestrales a mensuales

Creación del comité de sostenibilidad financiera

Actualización de políticas contables bajo marco normativo

Disminución cartera de difícil recaudo

Creación de políticas operativas



ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO 2023 V.S PRESUPUESTO

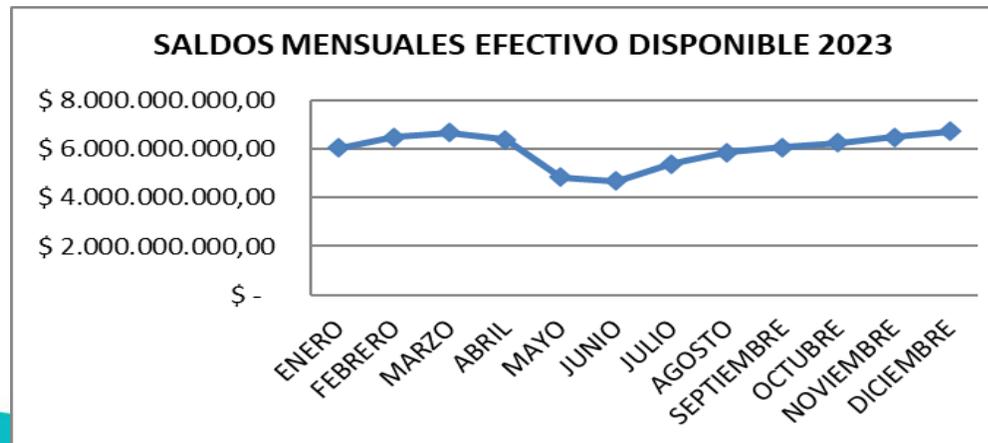
Concepto	2.023				Cumplimiento	
	ACUMULADO		PPTO		Cop	%
Ingresos Operacionales	13.192.331.387		10.801.020.244		2.391.311.143	122,1%
Costos de Ventas	9.824.634.717	74%	7.785.608.323	72%	2.039.026.394	126,2%
UTILIDAD BRUTA	3.367.696.670	26%	3.015.411.922	28%	352.284.748	111,7%
Administración y Operación	2.759.352.197	21%	2.635.471.478	24%	123.880.719	104,7%
Gastos de Ventas	533.666.801		386.136.140		147.530.661	138,2%
UTILIDAD OPERACIONAL	74.677.672	1%	-6.195.696	0%	80.873.368	-1205,3%
Otros Ingresos	621.415.071		342.331.259		279.083.812	181,5%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	115.080.475		237.254.193		-122.173.718	48,5%
Otros gastos	4.994.083		4.172.000		822.083	119,7%
RESULTADO DEL PERIODO	576.018.185	4%	94.709.370	1%	481.308.815	608,2%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	576.018.185	4%	94.709.370	1%	481.308.815	608,2%

Ebitda	635.395.700	1.010.743.914	-375.348.214
Mg Ebitda	4,82%	9%	
Depreciación operativa	560.718.028	1.016.939.610	

SALDO MENSUAL DE CAJA 2023

ENERO	\$ 6.042.353.462,55
FEBRERO	\$ 6.474.728.187,13
MARZO	\$ 6.668.471.432,08
ABRIL	\$ 6.376.689.831,45
MAYO	\$ 4.826.776.179,89
JUNIO	\$ 4.684.558.256,82
JULIO	\$ 5.373.192.547,56
AGOSTO	\$ 5.857.978.030,84
SEPTIEMBRE	\$ 5.947.474.410,62
OCTUBRE	\$ 6.137.925.410,62
NOVIEMBRE	\$ 6.370.485.410,62
DICIEMBRE	\$ 6.620.696.521,62

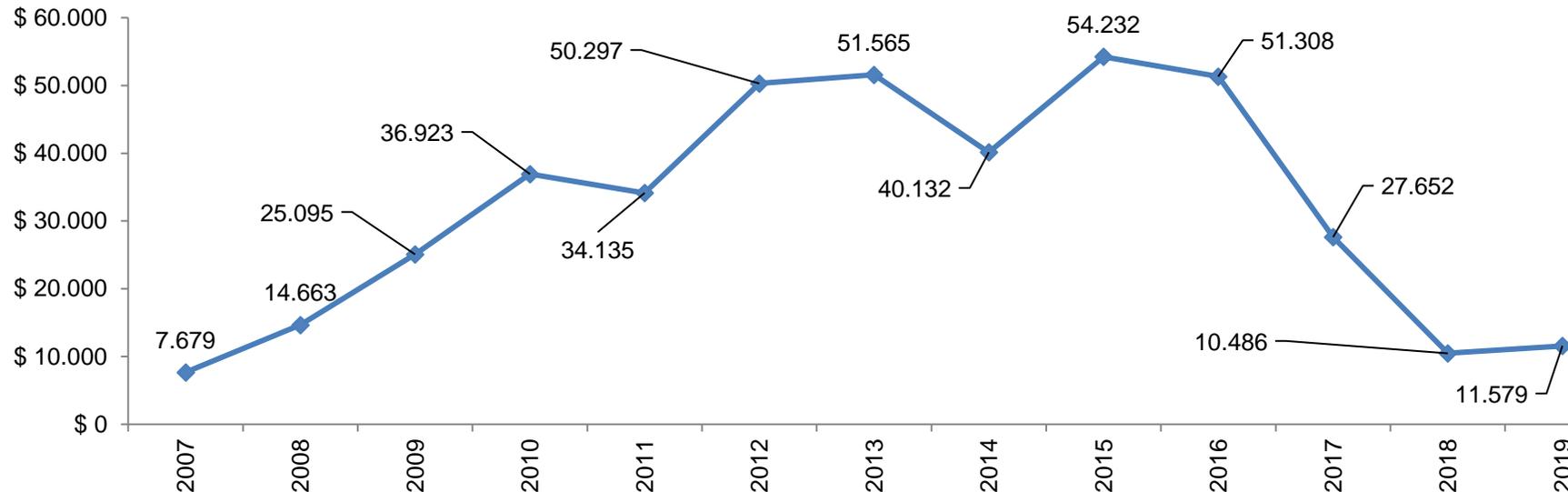
SALDO CAJA SEPTIEMBRE DE 2023	
Saldo Disponible	4.133.385.231,66
Uso Restringido	58.637.584,05
Recursos Concedente ZER	1.665.955.215,13
	5.857.978.030,84



ANTECEDENTES- DESDE LAS VENTAS

CLIENTE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VENTAS TOTALES	\$ 61.374.416.981,00	\$ 59.694.855.980,00	\$ 34.631.682.577,00	\$ 12.654.817.517,00	\$ 14.113.025.371,00	\$ 10.441.696.230,00

INGRESOS OPERACIONALES (cifras en millones de pesos)



1. Se observa una caída de las ventas de manera continua durante aproximadamente 6 años. Razón por la cual se configura un reto para dicha caída de ventas y hacer crecer la compañía y sostener sus ingresos para darle navegabilidad y posibilidad de recuperarse.

DIFICULTADES PARA SER COMPETITIVO EN EL MERCADO

Indicadores Financieros que no permiten participar en las licitaciones del sector público y privado.

Caja muy ajustada para realizar inversiones de modernización tecnológica, realizar negocios, y desarrollar proyectos.

Mucho peso de los arrendamientos en la estructura del costo de ventas.

Obsolescencia en equipos de tecnológicos (funcionales, no actualizados).

Sedes que no cumplían con los nuevos requerimientos de mercado en cuanto a la infraestructura física.

**SITUACIÓN ACTUAL
ACUERDO DE
ACREEDORES**

SITUACIÓN ACTUAL ACUERDO DE ACREEDORES

Proveedor	Nit	Valor Quirografarios	Saldo Pendiente en Contabilidad	Diferencia
INFIMANIZALES	890801059	\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246	\$ -
BANCO DE BOGOTA	860002965	\$ 1.836.536.816	\$ 1.836.536.816	\$ -
BANCOLOMBIA	890903938	\$ 4.234.930.557	\$ 4.234.930.557	\$ -
COLPATRIA	860034594	\$ 385.416.669	\$ 385.416.669	\$ -
OSCAR RICARDO MELENDEZ BOADA	79230983	\$ 2.018.791.143	\$ 2.018.791.143	\$ -
INSTITUTO DE CULTURA	800250029	\$ 50.000.000	\$ 50.000.000	\$ -
INMUEBLES ANDINOS LTDA	830006364	\$ 226.131.430	\$ 226.131.430	\$ -
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.	860002180	\$ 886.841.531	\$ 886.841.531	\$ -
AVAYA COMMUNICATIONS	830011068	\$ 367.588.363	\$ 367.588.363	\$ -
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A	830122566	\$ 73.023.119	\$ 73.023.119	\$ -
UNE E.P.M TELECOMUNICACIONES S.A.	900092385	\$ 798.634.566	\$ 798.634.566	\$ -
VHZ INGENIERIA S.A.S.	900151289	\$ 902.069.984	\$ 902.069.984	\$ -
INVERSIONES GIRALDO AGUDELO Y CIA	900221029	\$ 24.122.704	\$ 24.122.704	\$ -
UNION TEMPORAL ACCION INMEDIATA	900725558	\$ 321.976.181	\$ 321.976.181	\$ -
GHN CENTER S.A.S.	900772801	\$ 2.062.041.779	\$ 2.062.041.779	\$ -
UNION TEMPORAL SEGURIDAD 2016	900983031	\$ 188.628.848	\$ 188.628.848	\$ -
DIRECCION DE IMPUESTO Y ADUANAS NACIONALES	800197268	\$ 3.930.044.000	\$ 3.930.044.000	\$ -
		\$ 43.217.980.936	\$ 43.217.980.936	\$ -

**Valor pagado a la
Fecha:
\$ 3.646.442.210**



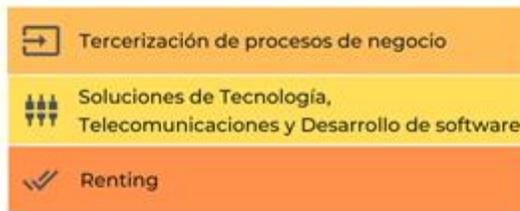
**ESTRATEGIA
COMERCIAL**

DEFINICIÓN UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO

ESTRUCTURA DE PORTAFOLIO

peoplecontact
CONTACT CENTER & TECHNOLOGY

UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO



RETOS COMERCIALES

Disminuir la dependencia de las ventas de Renting.

Diseño e implementación del modelo de TI

Entrega de sedes con estados de resultados negativos.

Cumplimiento del presupuesto de ventas, CXC y costos.



People Contact
TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

Después 7 años cerramos con números positivos. Ventas superiores a más de **15.000 millones de pesos**



People Contact
TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

Manizales cuenta con varias **zonas Wifi gratuitas**

@peoplecontact
www.peoplecontact.com.co



Manizales App
DESCARGA YA LA APP DE NUESTRA CIUDAD

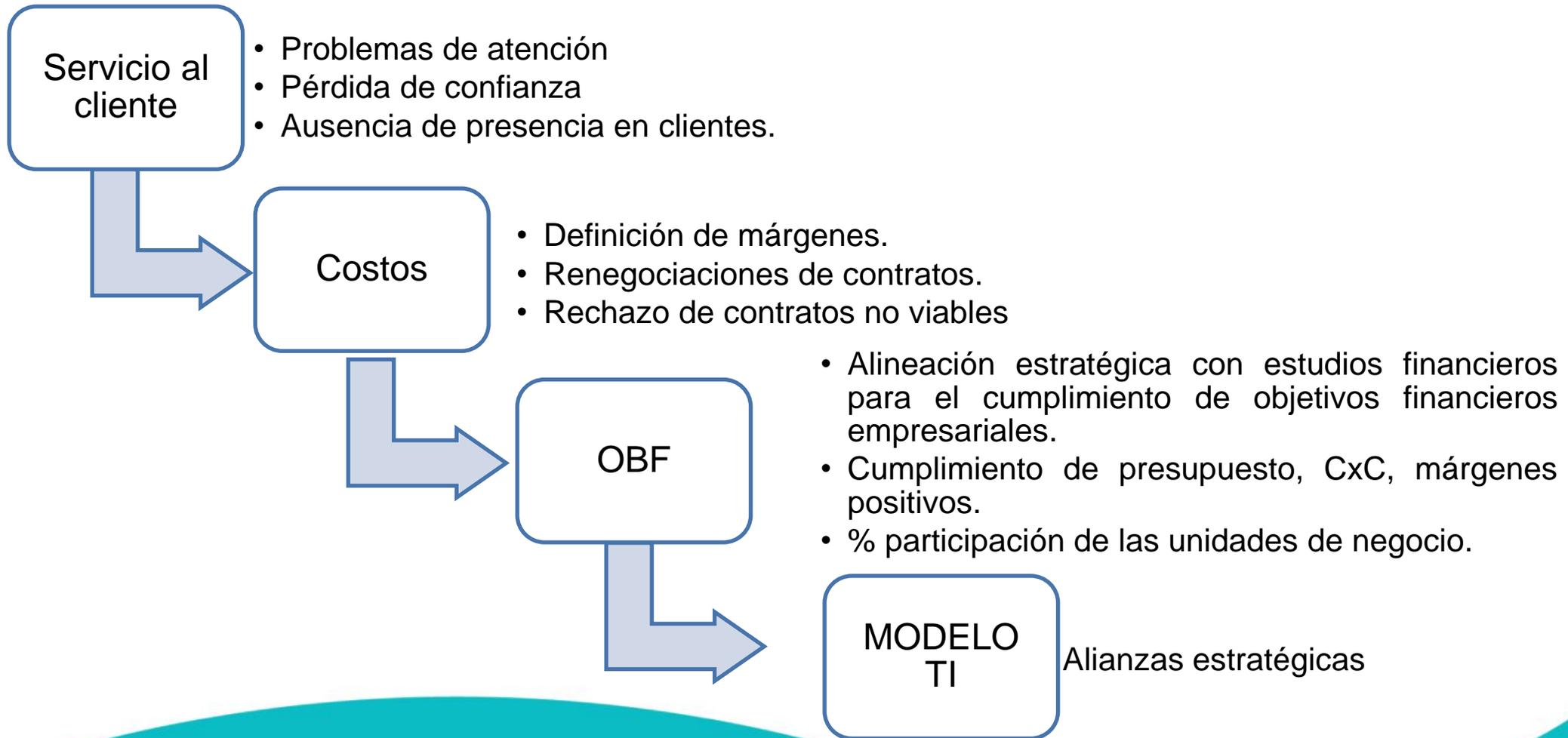


65 FERIA de Manizales
DESCARGA nuestra app GRATIS

QR Code

Download on the App Store | Available on Google Play

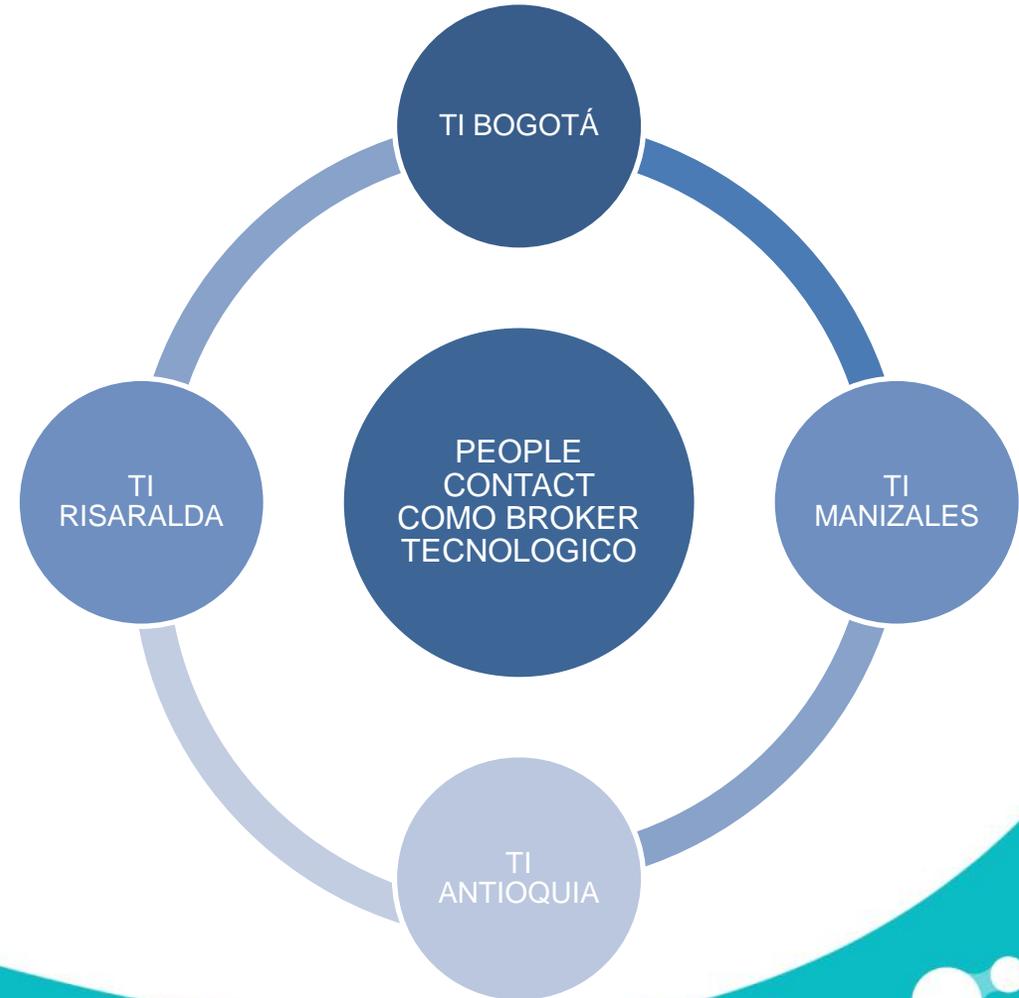
DEFINICIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL



SE DESARROLLO EL MODELO DE TI DE PEOPLE CONTACT

Ventajas del Modelo:

- Trabajar con el ecosistema de Ti y no competir con el mismo.
- Tener mayores capacidades a través del ecosistema.
- Posibilidad de tener aprendizajes tecnológicos mediante el acompañamiento en las implementaciones.
- Tener mayor capilaridad.
- Posibilidad de estar en mercados como el de Bogotá mediante la asociación con el ecosistema.
- Tener más posibilidades de negocios mediante el desarrollo de acuerdos comerciales, alianzas, etc.



RESULTADO DE VENTAS - PRESUPUESTO

AÑO	2021	2022	2023 PY	ACUMULADO
PRESUPUESTO	\$14.041.904.924	\$16.430.000.000	\$14.577.477.526	\$ 45.049.382.450
INGRESO OPERATIVO	\$15.074.425.194	\$16.264.976.633	\$18.000.000.000	\$ 49.339.401.827
% CUMPLIMIENTO	107%	99,00%	123,4%	110%
OBSERVACIONES	COVID - DISMINUCIÓN AFORO	Entrega Sedes con Estados de Resultados Negativos.	Año presupuestado sin la Sede de Nueva Granada, Laureles y La Patria. (Aprox 5.400 MM)	

Se logró parar la tendencia negativa respecto a la caída en ventas desde el año 2015 hasta el 2020, generando crecimiento y sostenibilidad durante tres años consecutivos, ajustado con los objetivos básicos financieros de la empresa relacionados en la Mega Meta.

Se lograron los objetivos de ventas independientemente de la pandemia, entrega de sedes y ley de garantías.

RESULTADOS COMERCIALES



Estrategia

Alineación estratégica con los objetivos de la compañía.



Ventas

2020	2023
\$10.441 MM	\$18.000 MM

Incremento de ventas en un 72%



Cumplimiento acumulado de presupuesto de 110% para el período 2021-2023



Disminución de días de CxC

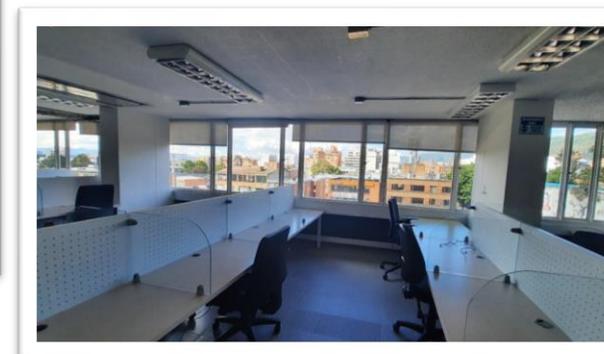
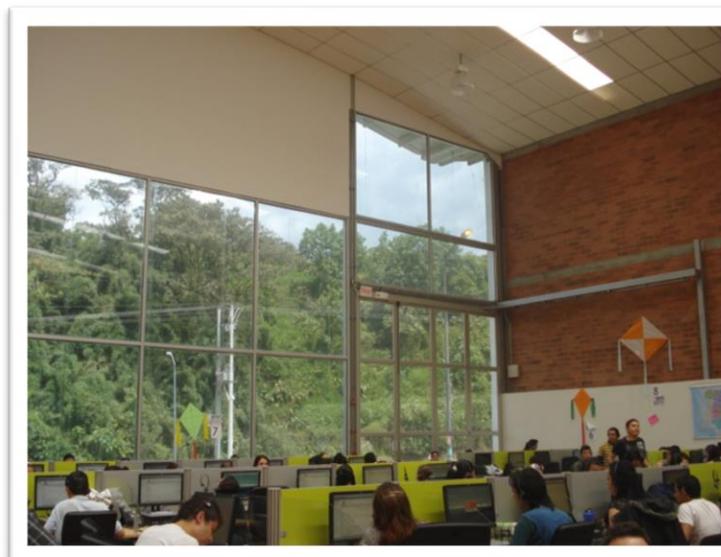
2020	2023
77 días	38 días

49% de mejora.

**AL INTERIOR DE
PEOPLE CONTACT
HITOS POR ÁREA**

INFRAESTRUCTURA

- **Entrega sede Nueva Granada – Bogotá**
Valor canon arrendamiento mensual: \$152.576.652
Fecha de entrega: septiembre 30 de 2022
- **Entrega sede Laureles**
Valor canon arrendamiento mensual: \$28.963.748
Fecha de entrega: mayo 20 de 2023
- **Entrega sede La Patria**
Valor canon arrendamiento mensual: \$54.459.867
Fecha de entrega: marzo 31 de 2022
- Recuperación del cliente Atento frente a posibles multas
- Optimización de la infraestructura física en la sede Antiguo Terminal. Capacidad inicial: 289. Capacidad instalada actual: 625



Dirección de Operaciones

Indicador OEE

(Overall Equipment Efficiency)

$$OEE=(D*R*C)$$

D: Horas productivas/Horas de conexión

R: TMO Objetivo/TMO Real

C: Q Llamadas no penalizadas/Q de Llamadas Totales

Automatización Rellamadas

Utilizando el lenguaje de programación Python, creamos un código que automatiza la evaluación del propósito de las llamadas de nuestros clientes.

Tableros de Control

Se implementan tableros de control con el objetivo de realizar monitoreo a 24 horas, seguimiento al rendimiento, toma de decisiones informadas, gestión de productividad, mejora la calidad de servicio y reportes y análisis históricos.

Mayor eficiencia operativa, con el mismo personal se incrementó la facturación pasando de un ingreso de 180 millones a 220 millones.

Disminución en la penalización de un 50% pasando de 12 millones a penalizaciones de 6 millones.

Trabajo en casa para la operación reduciendo los costos en 15 millones mensuales.

Ocupación de la sede de People Contact Manizales de más del 94% entre operación de Renting y BPO

JURÍDICA

Fecha : 2022-09-21 16:09:52
De : CRAMIR9@bancodebogota.com.co
Para : 'Daniel Cardenas' [comprasypresupuesto@peoplecontact.com.co];
CC : "Ramos Arboleda, Sonia" [sramos1@bancodebogota.com.co]; "Urrea Salazar, Ana Patricia"
[AURREA2@bancodebogota.com.co];
Asunto : VALLOR TIDIS BANCO DE BOGOTA - PEOPLE CONTACT SAS

Daniel, de acuerdo a nuestra conversación telefónica le adjunto los datos de los Tidis:

TULU	NIT	CLIENTE	NOMINAL	FECHA EM.
27	900159106	PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REES	3.527.261.000,00	20220920

CONTRATO DE TRANSACCIÓN ENTRE FIDUPREVISORA S.A. EN CALIDAD DE VOCERA Y ADMINISTRADORA DEL PAR CAPRECOM LIQUIDADADO Y PEOPLE CONTACT SAS

DISPOSICIONES

PRIMERA - Las partes hemos convenido de mutuo acuerdo e irrevocablemente en transigir sobre el valor **SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO VEINTITRÉS MIL TREINTA Y TRES PESOS CON DOS CENTAVOS (\$665.123.033,02)**, siendo el total de la liquidación de lo ordenado en el fallo condenatorio proferido dentro del proceso con radicado 2014-00073

Se transige respecto del valor de la indexación, debido a que la misma debe ser liquidada hasta el 27 de enero de 2017, fecha en la cual se cerró el proceso liquidatario.

SEGUNDA - Que como requisito fundamental e ineludible, FIDUPREVISORA S.A. en calidad de vocera y administradora del PAR CAPRECOM LIQUIDADADO pagará a favor de PEOPLE CONTACT SAS a suma de **QUINIENTOS NOVENTA MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS CON ONCE CENTAVOS (\$590.410.374,11)**, mediante transferencia electrónica a la cuenta corriente No. 428389829 del Banco de Bogotá, por el valor de descrito dentro de la liquidación que hace parte integral del presente contrato, previa presentación de los siguientes documentos:

1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA JURÍDICA Actualización y compilación Manual de Contratación, Manual de Supervisión, Política de prevención del daño antijurídico.

2. RECUPERACIÓN DE CARTERA ANÁLISIS PROCESOS JUDICIALES:

Devolución TIDIS-3.527.261.000 Revisión Acuerdo de Acreedores (financiera-contabilidad).

Fallo favorable saldo a favor DIAN-\$1.808.358.000

Demanda reconocimiento de intereses - \$809.000.000

(Reconocidos pendiente de compensar o desembolso)

Contrato de Transacción -\$590.410.374,11

PROCESOS JUDICIALES :

Delawere- \$10.841.244

Contactech - \$39.617.475

ACCEDO- \$233.586.756

Xynergia-3.956.46

TALENTO HUMANO



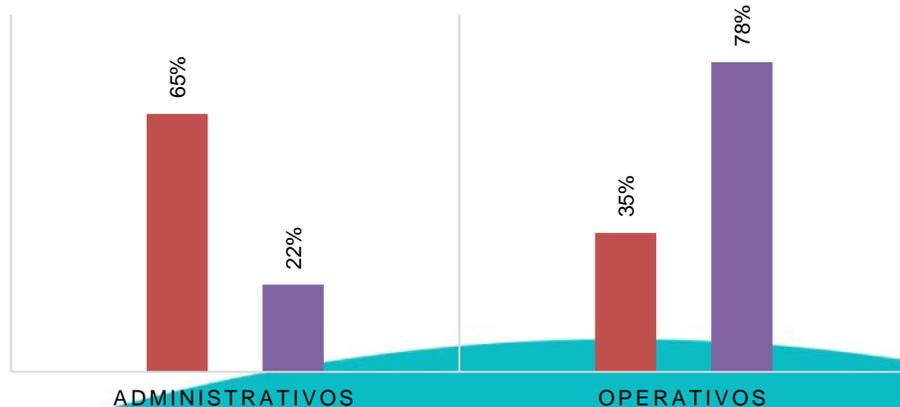
378
Colaboradores



113
Colaboradores

COMPOSICIÓN DE NÓMINA

■ 2019 ■ 2023



Apoyo psicológico y psicosocial

Contratación de personas con discapacidad

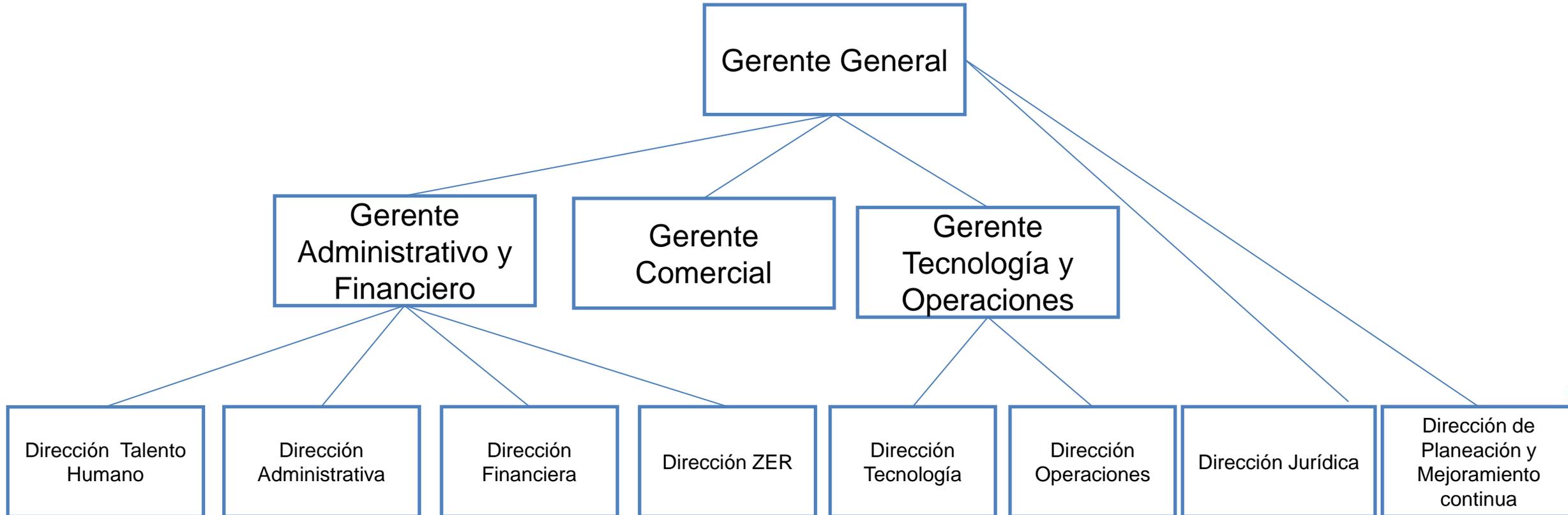
Bienestar Laboral

Alianzas Estratégicas

Escala Salarial

MODELO HUMANISTA

ORGANIGRAMA



COMUNICACIONES

Comunicación para el desarrollo:

Planear y coordinar el desarrollo de piezas y espacios educativos.

Comunicación Informativa:

Informar de temas relacionados con los proyectos y la empresa.

Comunicación Relacional:

Generar espacios de relacionamiento cercano, con los públicos de interés externos.

Comunicación Interna:

Informar, por los diferentes medios, de manera constante sobre el desarrollo de los proyectos y los avances de la empresa, a los empleados y directivos



ZONAS DE ESTACIONAMIENTO REGULADO



Mejoramiento de la calidad de vida del personal Operativo del programa ZER.

Implementación de herramientas que mejoren el servicio al cliente. (Plataforma PQR, línea atención al cliente y WhatsApp).

Control y seguimiento de la información. (Tableros Powerbi). Transparencia en los procesos del programa ZER.

Respecto al contrato con zonas azules, ¿con cuántos facilitadores se cuenta, cuantas zonas azules están operando y cuál es la proyección que se tiene para el 2024?

PERSONAL CONTRATADO ORIENTADORES				
CONDICIÓN	Personal contratado	Personal estimado a contratar	% de cumplimiento	% de acuerdo al contrato
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	66	64	61,6%	60%
CUIDADORES DE PERSONAS	22	21	21%	20%
ADULTO MAYOR	16	5	15%	5%
MADRE CABEZA	21	16,08	25%	15%
TOTAL	125	107		
Supervisor	9			
	134	107		

PERSONAL ADMINISTRATIVO		
CARGO	CONTRATADO	CANTIDAD
Gerente de Operación Zonas Azules	SI	1
Director Zonas Azules	SI	1
Científico de Datos y desarrollo de software	SI	1
Líder Jurídico - Asesor Jurídico - Auxiliar jurídico	SI	1
Coordinador Operativo	SI	1
Coordinador Administrativo y Financiero	SI	1
Líder RR.HH. - Auxiliar RRHH	SI	1
Técnico operativo y mantenimiento	SI	1
Líder Contable	SI	1
Supervisor HSEQ	SI	1
Asistente Administrativo	SI	1
Operador Moto Carro CEPOS	NO	0
Asesor SAC	SI	1
	TOTAL ADMI	12

NOTA: Los porcentajes se realizan con corte al 31 de octubre de 2023 de acuerdo al personal activo a la fecha

Respecto al contrato con zonas azules, ¿con cuántos facilitadores se cuenta, cuantas zonas azules están operando y cuál es la proyección que se tiene para el 2024?

PERSONAL CONTRATADO ORIENTADORES				
CONDICIÓN	Personal contratado	Personal estimado a contratar	% de cumplimiento	% de acuerdo al contrato
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	78	77	60,6%	60%
CUIDADORES DE PERSONAS	27	26	21%	20%
ADULTO MAYOR	20	6	16%	5%
MADRE CABEZA	25	19,32	30%	15%
TOTAL	150	129		
Supervisor	11			
	161	129		

PERSONAL ADMINISTRATIVO		
CARGO	CONTRATADO	CANTIDAD
Gerente de Operación Zonas Azules	SI	1
Director Zonas Azules	SI	1
Científico de Datos y desarrollo de software	SI	1
Líder Jurídico - Asesor Jurídico - Auxiliar jurídico	SI	1
Coordinador Operativo	SI	1
Coordinador Administrativo y Financiero	SI	1
Líder RR.HH. - Auxiliar RRHH	SI	1
Técnico operativo y mantenimiento	SI	1
Líder Contable	SI	1
Supervisor HSEQ	SI	1
Asistente Administrativo	SI	1
Operador Moto Carro CEPOS	NO	0
Asesor SAC	SI	1
	TOTAL ADMI	12

Proyección de personal para el 2024

Respecto al contrato con zonas azules, ¿con cuántos facilitadores se cuenta, cuantas zonas azules están operando y cuál es la proyección que se tiene para el 2024?

2023

DE CONFORMIDAD CON DECRETO	
ZONAS ACTIVAS	93
ZONAS BAJO RECAUDO COMODÍN	11
ZONAS BAJO RECAUDO NO OPERADAS	14
PENDIENTES ACTIVACIÓN	1
ZONAS INEXISTENTES	4
TOTAL ZONAS	123

2024

DE CONFORMIDAD CON DECRETO	
ZONAS ACTIVAS	94
ZONAS BAJO RECAUDO COMODÍN	8
ZONAS NUEVAS	18
TOTAL ZONAS	120

MES	DIAS HÁBILES	RECAUDO ESTIMADO (Según promedio de recaudo)
Septiembre	25	\$ 444.561.630,43
Octubre	24	\$ 426.779.165,22
Noviembre	24	\$ 426.779.165,22
Diciembre	24	\$ 426.779.165,22
Total		\$ 1.724.899.126,09

**TOTAL RECAUDO AÑO 2024
(Según proyección)**

\$ 5.498.635.589,00

TOTAL RECAUDO AÑO 2023(Según proyección)

\$ 4.542.433.626,09

INFORME FINANCIERO bolsas

ZONAS AZULES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL ACUMULADO	% PARTICIPACION
TOTAL DE INGRESOS EN FIDUCIA	\$ 240.687.000	\$ 290.773.750	\$ 355.085.600	\$ 306.991.750	\$ 400.003.200	\$ 393.993.400	\$ 423.143.050	\$ 443.104.000	\$ 447.367.400	\$ 3.301.149.150	100%
CUENTA DE OPERACIÓN	\$ 202.281.876	\$ 215.914.312	\$ 253.993.949	\$ 244.623.480	\$ 267.025.673	\$ 318.783.477	\$ 303.372.864	\$ 298.878.248	\$ 307.132.076	\$ 2.412.005.955	73%
CUENTA REMUNERACION CONTRATISTA	\$ 24.068.700	\$ 29.077.375	\$ 35.508.560	\$ 30.699.175	\$ 40.000.320	\$ 39.399.340	\$ 42.314.305	\$ 44.310.400	\$ 44.736.740	\$ 330.114.915	10%
SUBCUENTA ALCALDIA DE MANIZALES (150 SMMLV)		\$ 16.704.688	\$ 30.074.531							\$ 46.779.219	1%
BOLSA DE TECNOLOGIA	\$ 24.068.700	\$ 29.077.375	\$ 35.508.560	\$ 30.699.175	\$ 40.000.320	\$ 39.399.340	\$ 42.314.305	\$ 44.310.400	\$ 44.736.740	\$ 330.114.915	10%
SUBCUENTA ALCALDIA DE MANIZALES (150 SMMLV)	\$ -	\$ 6.972.412	\$ 30.074.531	\$ 969.920	\$ 52.976.887	-\$ 3.588.757	\$ 35.141.576	\$ 55.604.952	\$ 50.761.844	\$ 228.913.365	7%
RENDIMIENTOS	\$ 604.295	\$ 6.238.790	\$ 10.321.777	\$ 7.906.981	\$ 5.173.164	\$ 8.702.095	\$ 8.874.288	\$ 10.610.680	\$ 11.938.467	\$ 70.370.537	2%
GRAVAMENES	\$ 1.021.863				\$ 148.187			\$ 215.788		\$ 1.385.838	0%
TOTAL ALCALDIA DE MANIZALES CON RENDIMIENTOS	-\$ 417.568	\$ 13.211.202	\$ 40.396.308	\$ 8.876.901	\$ 58.001.864	\$ 5.113.338	\$ 44.015.864	\$ 65.999.844	\$ 62.700.311	\$ 297.898.065	9%

INFORME FINANCIERO

MES	VALOR CONSIGNADO	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	GMF	REINTEGRO GMF	DISPERSIONES	TOTAL
ene-23	\$ 240.687.000,00	\$ -	\$ 1.021.863,00	\$ -	\$ -	\$ 239.665.137
feb-23	\$ 290.773.750,00	\$ 6.843.086,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 537.281.973
mar-23	\$ 355.085.600,00	\$ 10.321.777,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 902.689.350
abr-23	\$ 306.991.750,00	\$ 7.906.981,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.217.588.081
may-23	\$ 400.003.200,00	\$ 5.173.164,00	\$ 148.188,00	\$ -	\$ 797.891.715,00	\$ 824.724.542
jun-23	\$ 393.993.400,00	\$ 8.702.095,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.227.420.037
jul-23	\$ 423.143.050,00	\$ 8.874.288,00	\$ -	\$ 1.170.050,93	\$ 940.531.465,00	\$ 720.075.961
ago-23	\$ 443.104.000,00	\$ 10.610.680,00	\$ 215.787,83	\$ -	\$ 53.946.807,00	\$ 1.119.628.046
sep-23	\$ 447.367.400,00	\$ 11.938.467,00				\$ 1.578.933.913
TOTAL	\$ 3.301.149.150,00	\$ 70.370.538,00	\$ 1.385.838,83	\$ 1.170.050,93	\$ 1.792.369.987,00	\$ 1.578.933.913

Contrato

se establecerá su valor real una vez se tenga certeza de los recaudos reales. **CLÁUSULA QUINTA - FORMA DE PAGO:** El pago se realizará de manera trimestral y teniendo presente que el valor que se recaude de los usuarios por la prestación del servicio, se consignarán e ingresarán en una fiducia, en el orden indicado en la obligación 39, cubriendo inicialmente la cuenta de operación, posteriormente la cuenta para remuneración contratista y finalmente la cuenta de excedentes, en esta última cuenta de excedentes también se mantendrá el orden de dispersión conforme los depósitos realizados teniendo en primer orden la subcuenta bolsa de tecnología, posteriormente la subcuenta Alcaldía de Manizales y finalmente la subcuenta SITP. La distribución se hará de la siguiente manera: 1. Cuenta de operación: de acuerdo con los gastos y costos mensuales soportados. 2. Cuenta remuneración contratista: por valor igual al 10% del valor total recaudado mensualmente. 3. Cuenta Excedentes: destinando en su orden y hasta agotar los recursos de la siguiente manera: i. Subcuenta bolsa tecnología y diseños FASE I: 10% del total recaudado en el mes. ii. Subcuenta Alcaldía de Manizales: hasta alcanzar 150 SMMLV de la operación mensual iii.

Subcuenta del SITP: el saldo luego de distribuidos todos los recursos, se destinarán a esta subcuenta. Todo déficit o superávit que se presente en la operación de las zonas de parqueo público con respecto al valor recaudado se deberá acumular mensualmente y compensar de acuerdo con planes de mejora en el recaudo que se presente por parte del contratista. **CLÁUSULA SEXTA PLAZO:** La duración del contrato será de SEIS (6) AÑOS, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos legales para el perfeccionamiento y ejecución del mismo. La ejecución se dividirá en fases, así: La Fase 1, tendrá una duración de ocho (8) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos legales para el perfeccionamiento y ejecución del mismo. Nota 2: La Fase 2, tendrá una duración de cinco años y cuatro meses contados a partir de la terminación de la Fase 1.

ZONAS AZULES	
TOTAL DE INGRESOS EN FIDUCIA	
CUENTA DE OPERACIÓN	Overhead + Costos operacionales soportados
CUENTA REMUNERACION CONTRATISTA	10% del total de los ingresos
BOLSA DE TECNOLOGIA	10% del total de los ingresos
SUBCUENTA ALCALDIA DE MANIZALES (150 SMMLV)	Hasta alcanzar 150 SMMLV de la operación mensual
SUBCUENTA SITP	Saldo luego de distribuidos todos los recursos

ZONAS NARANJAS PERSONAL CONTRATADO

PERSONAL CONTRATADO ORIENTADORES			
CONDICIÓN	Personal contratado	% de cumplimiento	% de acuerdo al contrato
PERSONAS CON DISCAPACIDAD/CUIDADORES DE PERSONAS	5	78,13%	80%
ADULTO MAYOR/MADRE CABEZA	2	31,25%	20%
TOTAL (Orientadores)	7		
SUPERVISORES	1		
TOTAL (Personal Operativo)	8		

NOTA: Los porcentajes se realizan con corte al 31 de octubre de 2023 de acuerdo al personal activo a la fecha

HISTORICO DE RECAUDO ZONAS NARANJAS

RECAUDOS ZONAS NARANJAS 2023	
JULIO	\$ 20.294.800,00
AGOSTO	\$ 32.117.700,00
SEPTIEMBRE	\$ 33.360.600,00
OCTUBRE	\$ 30.874.500,00
TOTAL	\$ 116.647.600,00

ZONAS ESTABLECIDAS EN ACUERDO

N° Zona	Direccion
1	Detrás Bomberos Estadio
2	Avenida paralela. Museo samoga. Frente tienda del once Estadio
3	Avenida Lindsay carril bajada
4	Estadio frente a la liga caldense de fútbol
5	Carrera 24 entre calles 62 y 63. Recta Coliseo
6	Calle 62 entre carreras 24 y 24B. Tenis Club
7	Pista Felipe Rojas bosque popular el Prado. Frente Lusitania
8	Terrazas de la Autonoma

ZONAS ACTIVAS Y PROMEDIOS DE RECAUDO

ZONA	REFERENCIA	PROMEDIOS DE RECAUDO
1	Detrás Bomberos Estadio	\$ 212.417,86
2	Avenida paralela. Museo samoga. Frente tienda del once Estadio	\$ 121.856,67
4	Estadio frente a la liga caldense de fútbol	\$ 157.872,92
5	Carrera 24 entre calles 62 y 63. Recta	\$ 213.917,14
6	Calle 62 entre carreras 24 y 24B. Tenis Club	\$ 180.314,75
7	Pista Felipe Rojas bosque popular el Prado. Frente Lusitania	\$ 133.350,00

**VISIÓN DE CAMBIO
PEOPLE CONTACT UNA
EMPRESA TI 4.0 SIN
DEJAR DE SER UN
CONTACT CENTER**

EN EL CONTEXTO MUNDIAL ESTAMOS EN LA CUARTA REVOLUCION INDUSTRIAL Y EN ESE CONTEXTO SURGE LA TRANSFORMACION DE PEOPLE CONTACT



Manizales Ciudad Inteligente



Analítica



TRANSFORMACIÓN
DIGITAL

Repositorios



Lineas de C.I:

- Seguridad
- Movilidad

Infraestructura





INFRAESTRUCTURA



**Centro de datos
+ nube**



LoRa™ + Fibra Óptica

CONECTIVIDAD



DATA MOVILIDAD



DATA SEGURIDAD



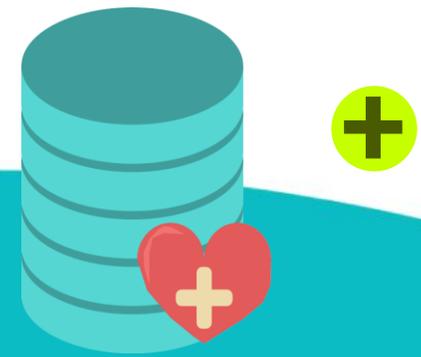
DATA SERVICIOS PÚBLICOS



DATA AGRO



DATA SALUD



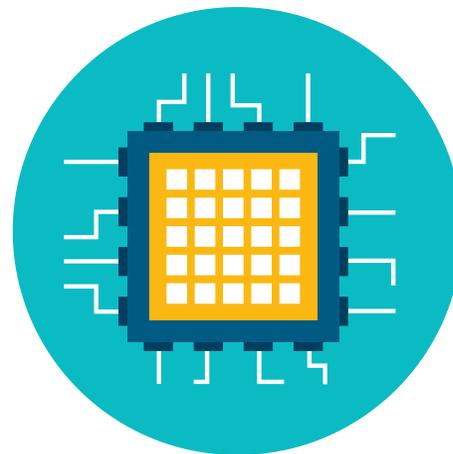
DATA TURISMO



**BIG
DATA**



Descriptiva

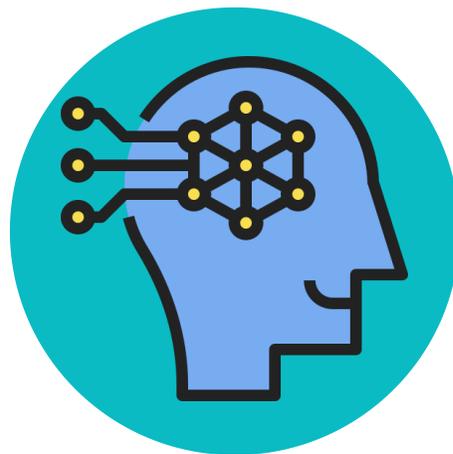


Predictiva (IA)

 **ANALÍTICA**



**MINERÍA DE
DATOS**



**MACHINE
LEARNING**

**DEEP
LEARNING**



Una ciudad inteligente, para la gente.

MANIZALES APP

Servicios de nuestra #SuperAPP:



#Súper APP de Ciudad:
<https://manizalesapp.com/>

MANIZALES APP

Soluciones de ciudad a un click.

Somos una Súper App que unifica y centraliza la información y los servicios de ciudad con el objetivo de optimizar el tiempo de los ciudadanos.

Descarga ya la App:



Garantizando en todo momento seguridad de la información

4 RI

Analítica



Repositorios

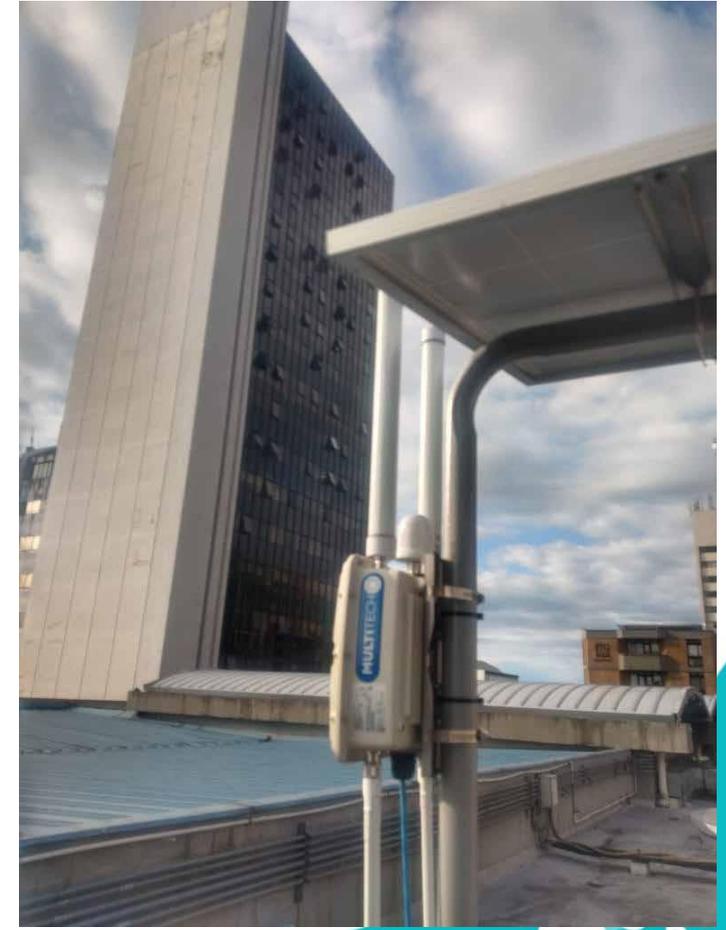
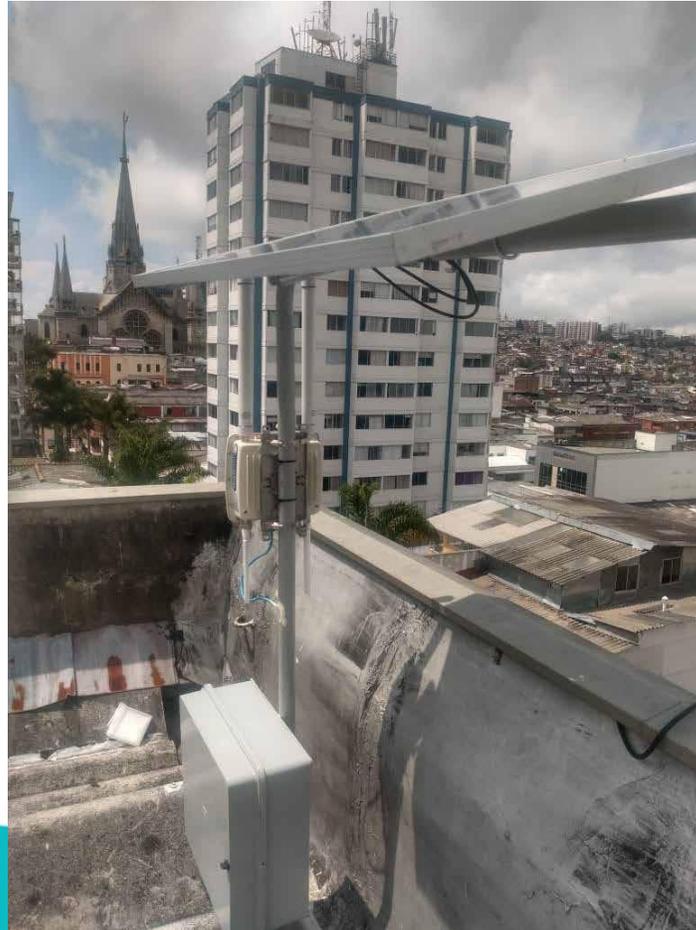


Infraestructura



**Del “power point” a
la realidad:**

RED IoT 390.000 DISPOSITIVOS





SIES

Policía Metropolitana de Manizales (Linea 123)



Linea de ciudad inteligente:

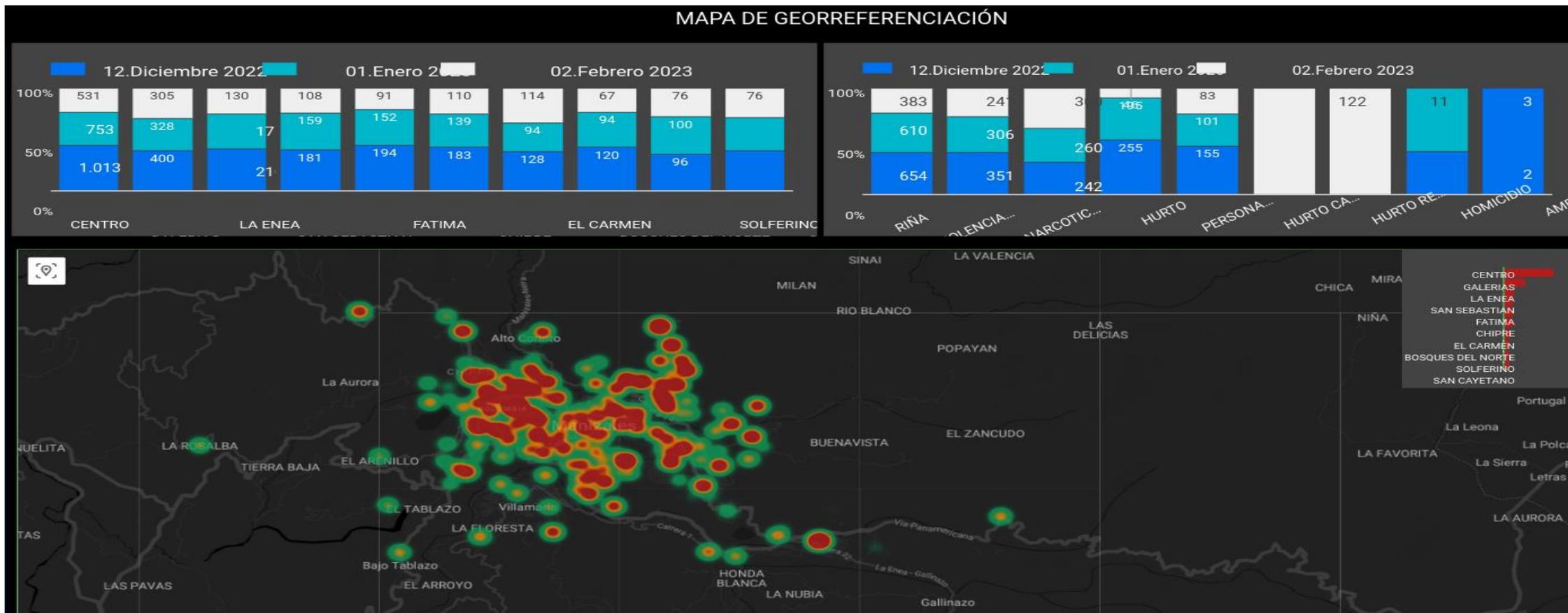
Seguridad ciudadana





Policía Metropolitana de Manizales (Tablero de análisis de incidencias línea 123)

SIES



Linea de ciudad inteligente:

Seguridad ciudadana -
descriptiva



TABLERO DE CONTROL Y PREDICCIÓN PARA FLUJO DE PASAJEROS ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES – Análisis descriptivo



Control general usuarios

Estación

Todas

14/06/2021

13/07/2021

Betania

\$27.919.900

Cambulos

\$69.679.350

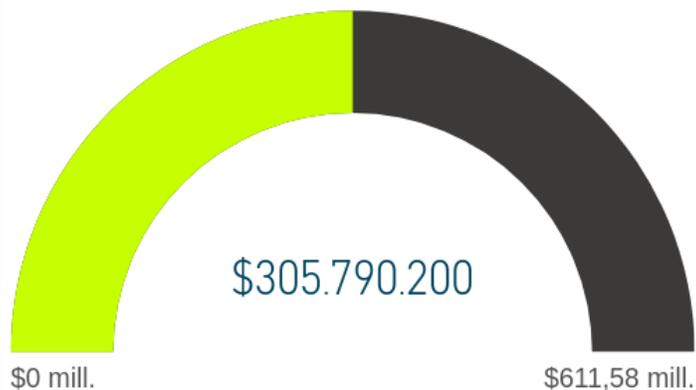
Fundadores

\$136.090.700

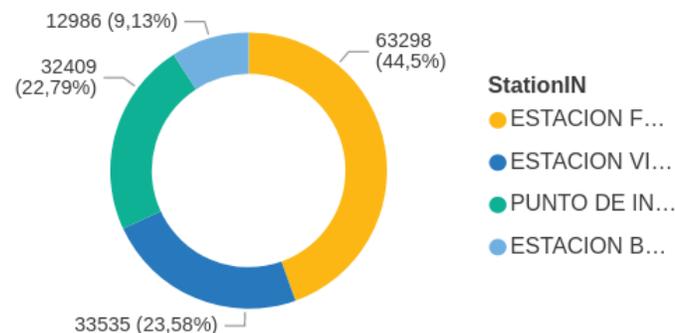
Villamaria

\$72.100.250

Total Entradas



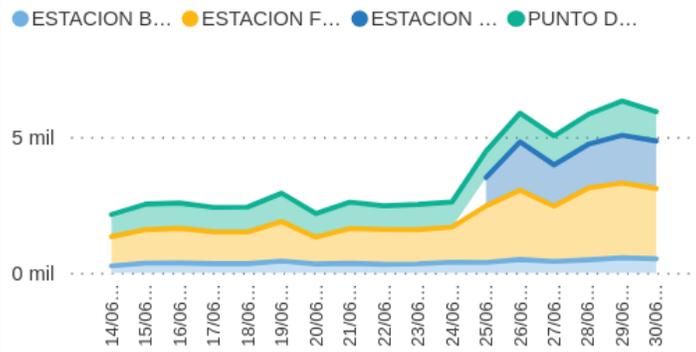
Entradas por estación



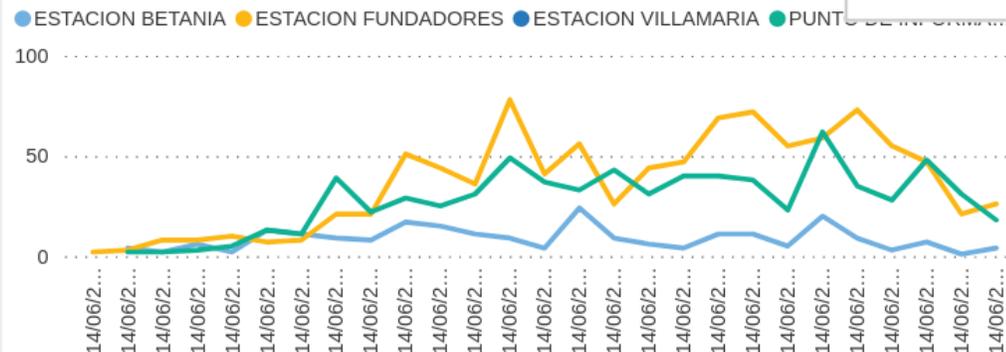
Usuarios únicos

24655

Usuarios diarios

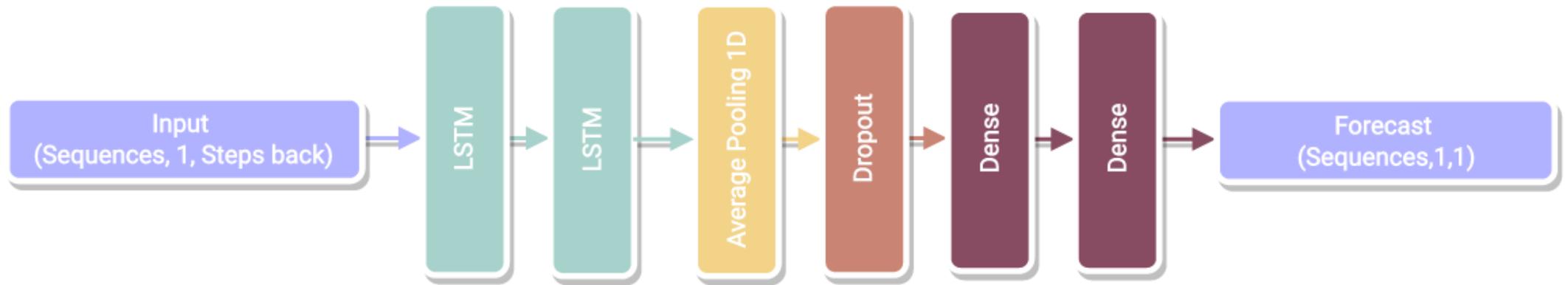


Usuario por intervalos



Predicciones

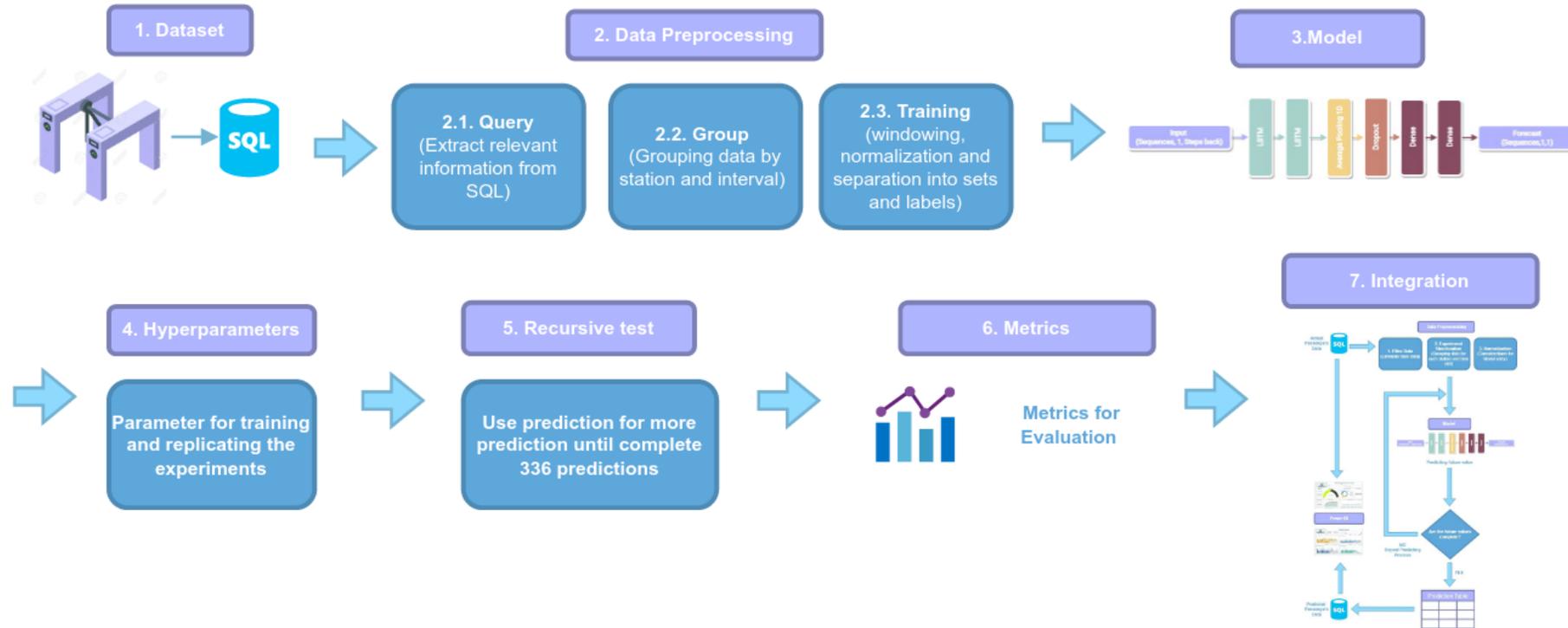
Predicción de flujo de pasajeros- Arquitectura del modelo



Linea de ciudad inteligente:

Movilidad ciudadana -
Técnica predictiva

Predicción de flujo de pasajeros



Linea de ciudad inteligente:

Movilidad ciudadana -
Técnica predictiva

TABLERO DE CONTROL Y PREDICCIÓN PARA FLUJO DE PASAJEROS ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES – Análisis predictivo



142,33 mil

Total

127,09 mil

Total Predicción

Predicciones

10/06/2021

13/07/2021

Cambulos

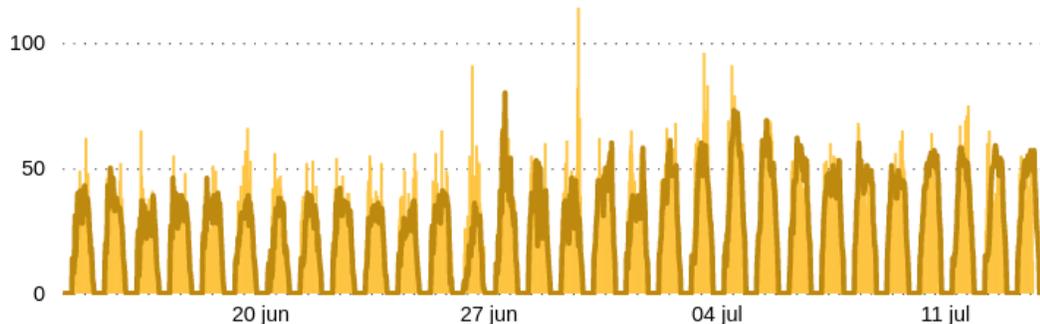
32,42 mil

Total

31 mil

Total

● Cambulos Real ● Cambulos Pred



Betania

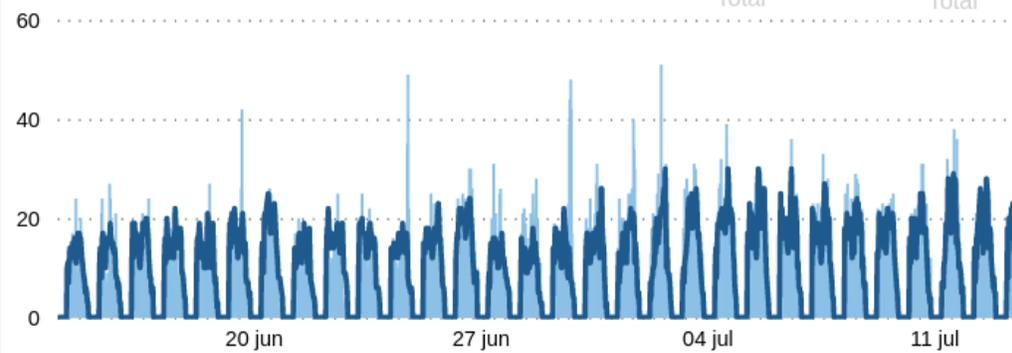
12,99 ...

Total

14 mil

Total

● Betania Real ● Betania Pred



Fundadores

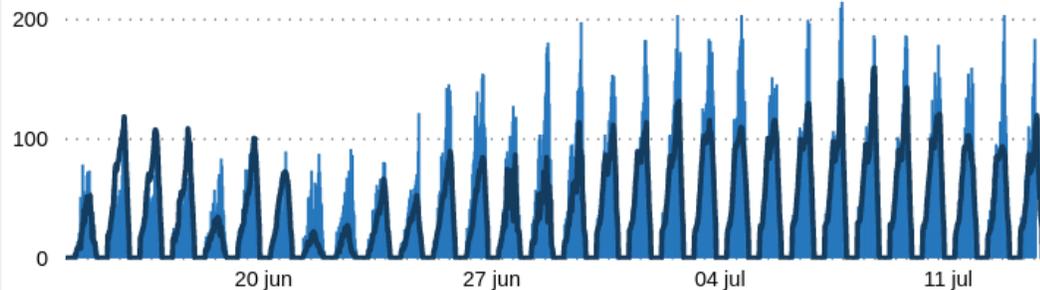
63,37 mil

Total

50,75 mil

Total

● Fundadores Real ● Fundadores Pred



Villamaria

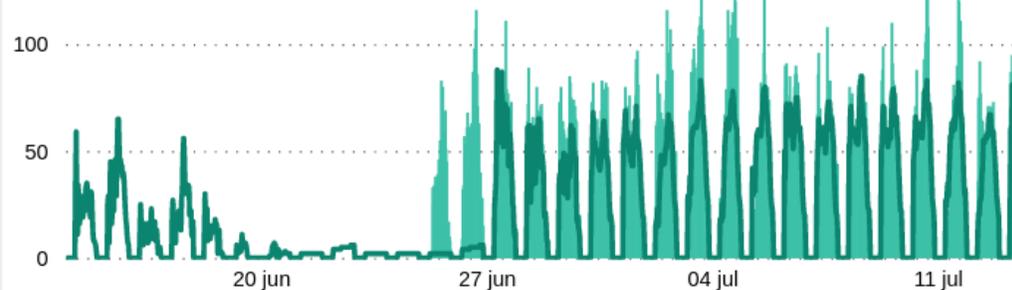
33,55 ...

Total

31,17 mil

Total

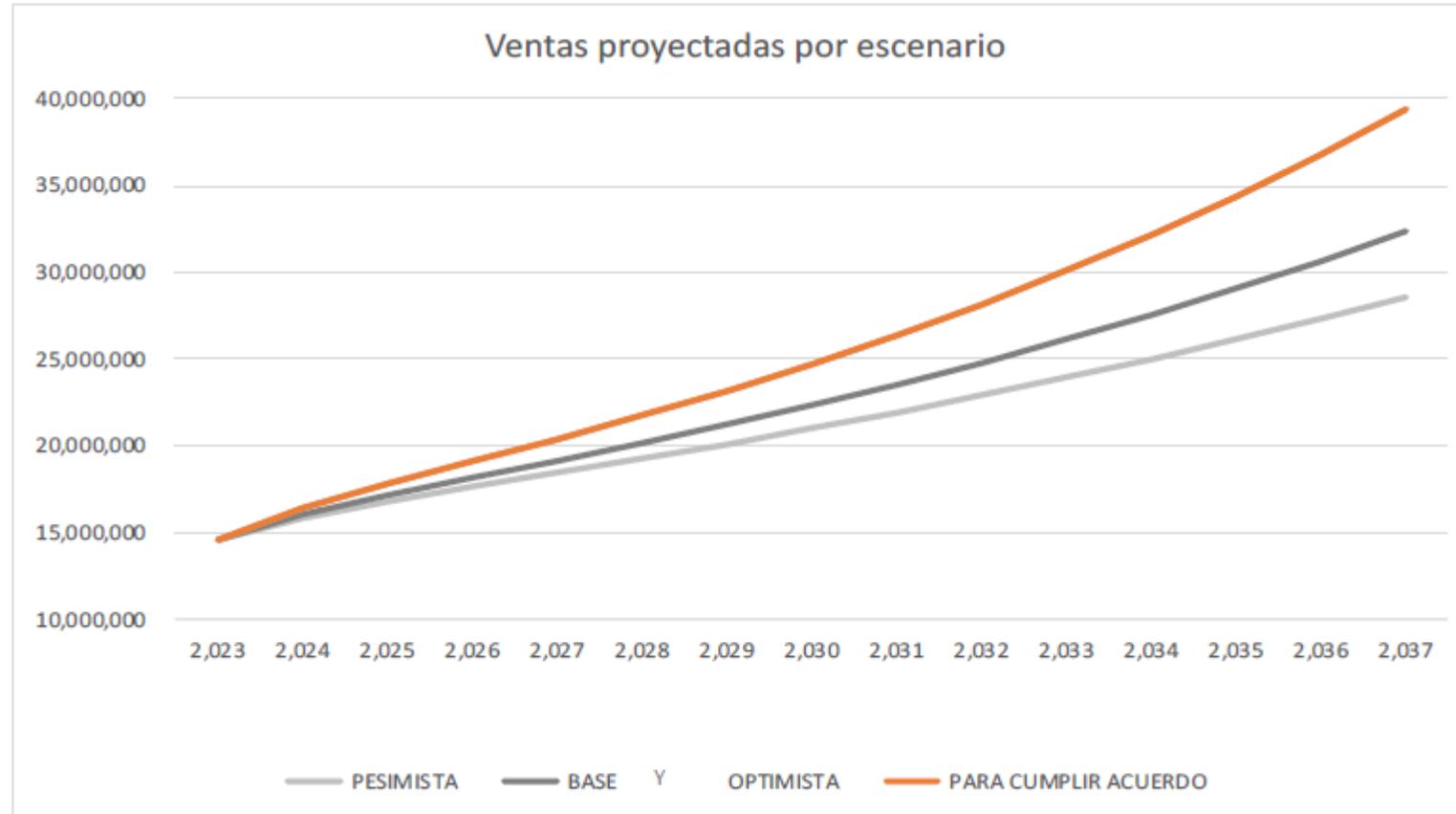
● Villamaria Real ● Villamaria Pred



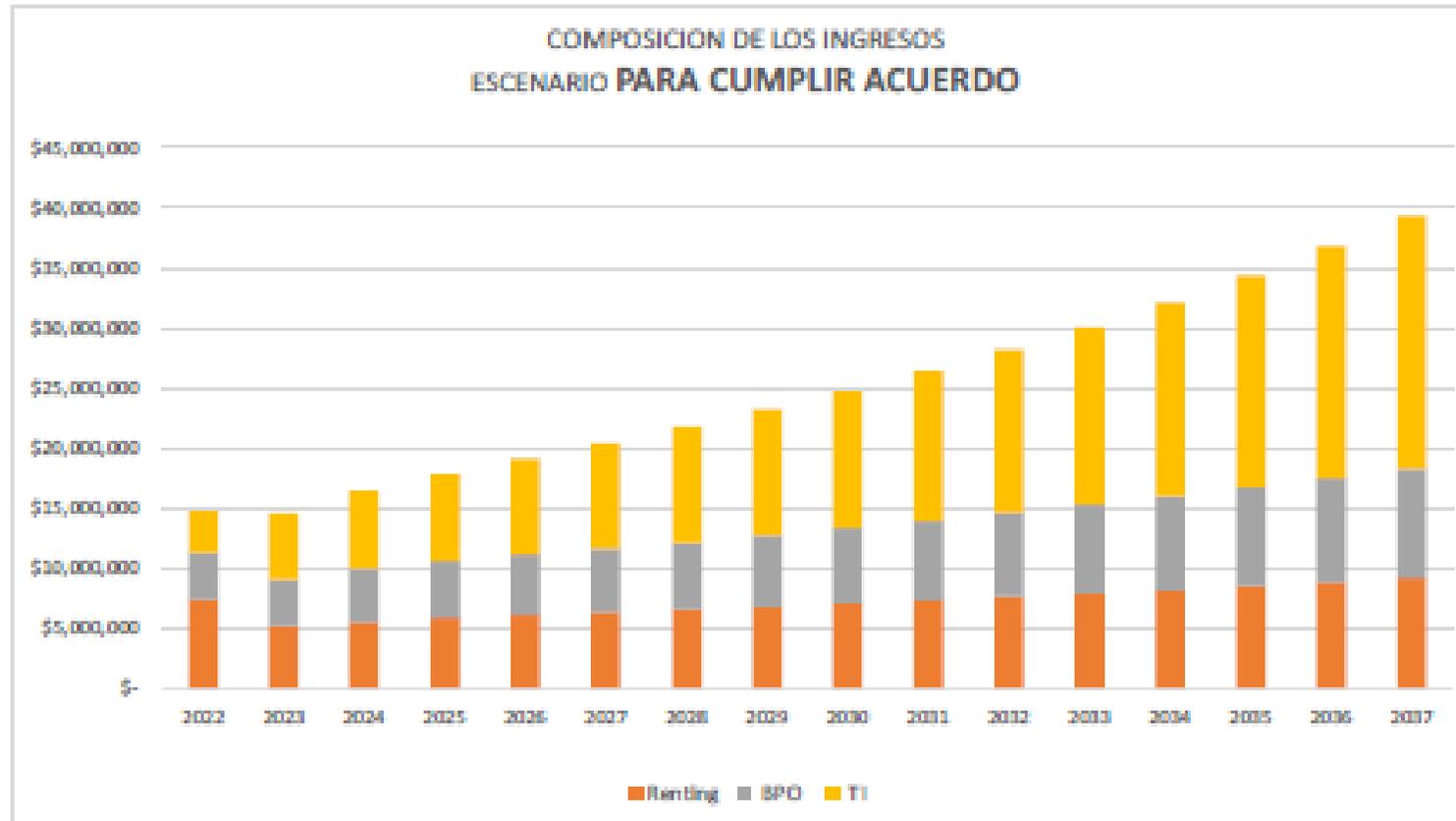
¿CÓMO HACER QUE LA EMPRESA LLEGUE A 2032?

	Crecimiento en ingresos			Margen Contribución 2024 en adelante <i>(solo incluye costos directos)</i>			Capex (% ingresos)
	Renting	BPO	TI	Renting	BPO	TI	
Pesimista	Inflación	Inflación	1.5 veces inflación	40%	8.0%	35.5%	2%
Base	Inflación	Inflación	2 veces inflación	40%	10.0%	42.5%	2%
Optimista	Inflación	1.5 veces inflación	2.5 veces inflación	40%	12.0%	47.5%	2%
Para pago acuerdo	Inflación	1.5 veces inflación	2.5 veces inflación	45%	15.0%	57.0%	2%

¿CÓMO HACER QUE LA EMPRESA LLEGUE A 2032?



¿CÓMO HACER QUE LA EMPRESA LLEGUE A 2032?



CONCLUSIONES

1. Seguir fortaleciendo los objetivos básicos financieros (Ingreso, Ebitda, Costo, Caja).
2. Fortalecer la UEN de TI en líneas de negocio enfocadas a ciudades inteligentes.
3. Mantener la mejora continua en el modelo humanista de talento humano buen ambiente laboral, formación del recurso.
4. People Contact queda con corte a 2023 con la estructura administrativa, operativa, comercial, financiera, el conocimiento junto con los recursos para cubrir el acuerdo de acreedores y continuar operando hasta 2032

INFORME SOBRE LA CONTRATACIÓN

Los procesos de contratación con clientes y proveedores se generan a través de las diferentes modalidades de contratación descritas en el manual de contratación anexo al informe, a continuación, se relaciona información asociada a los procesos contractuales del cuatrienio.

CONTRATO No	CONTRATISTA	DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA ORDEN DE SERVICIO	ESTADO
OS-001-2023	Zero SSL	Suscripción por un (1) año en la página ZeroSSL para la generación de certificados de seguridad de la página web	\$ 2.400.000,00	Finalizado
OS-002-2023	Cero K S.A.S.	Servidor (hosting) y computación en la nube de la aplicación SAIA para los módulos implementados en People Contact	\$ 16.160.400,00	Vigente
OS-003-2023	Renting Colombia S.A.S.	Alquiler de vehículo para el desplazamiento de la gerencia de People Contact S.A.S.	\$ 12.679.069	Vigente
OS-004-2023	D.S.I. S.A.	Se requiere contratar los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema fortuner para People Contact	\$ 10.212.996	Vigente
OS-005-2023	Manuela Callejas Noreña	Se requiere grabación de voces para cumplir con el contrato 2210311281 suscrito entre el Municipio de Manizales a través de la Secretaría de Movilidad y People Contact.	\$ 250.000	Finalizado
OS-006-2023	Jenny Lorena Cardona Suaza	Servicios profesionales como community manager (gestora de comunidades) de Manizales App	\$ 3.489.000	Finalizado
OS-007-2023	Almacenes Éxito S.A.	Se requiere compra de una contadora de billetes para agilizar y dar cumplimiento al proceso de recaudo de las zonas azules	\$ 783.997	Finalizado
OS-008-2023	Falabella	Se requiere la compra de un computador portátil de alta gama para trabajo en desarrollo de software	\$ 2.999.900	Finalizado
OS-009-2023	KTRONIX	Se requiere la compra de un computador portátil de alta gama para trabajo en desarrollo de software	\$ 2.799.000	Finalizado
OS-010-2023	Macrotics S.A.S.	Se requiere contratar el suministro de 5 Antenas Access Point UAP-AC-M-PRO y 1 Switche Mikrotik RB951	\$ 6.230.000	Finalizado

OS-011-2023	WHL Controles y Seguridad S.A.S.	Se requiere compra de una maquina clasificadora y contadora de monedas para agilizar y dar cumplimiento al proceso de recaudo de las zonas azules	\$ 1.207.850	Finalizado
OS-012-2023	APPLE	Se requiere recompra de la licencia Apple para continuar con el flujo de servicio normal de las aplicaciones que se encuentran bajo esa licencia	\$ 514.800	Vigente
OS-013-2023	Pastelerías Extra S.A.S.	Contratar el suministro de postres, tortas, refrigerios destinados en las diferentes celebraciones para los colaboradores de People Contact.	\$ 3.000.000	Vigente
OS-014-2023	Google	Se requiere pago de renovacion por 1 año de la capacidad de almacenamiento de 1TB para la cuenta sgeneral@infiManizales.com para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el cliente InfiManizales	\$ 60.000	Vigente
OS-015-2023	Google	Licencias Google Work Space de correo corporativo para InfiManizales	\$ 50.400.000	Vigente
OS-016-2023	Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO	Cuotas de sostenimiento como afiliados a la Asociación Colombiana de BPO - BPRO y a sus actividades comerciales y de Mercadeo para el año 2023	\$ 14.000.000	Vigente
OS-017-2023	SISTESA Proyectos S.A.S.	Lavado de fachada principal sede San Antonio	\$ 4.900.000	Finalizado
OS-018-2023	GODADDY	Compra de dominio teatrolosfundadores.com	\$ 61.149	Vigente
OS-019-2023	Platzi S.A.S	10 licencias anuales para formación y capacitación del personal de People Contact, por la plataforma platzi	\$ 11.450.000	Vigente
OS-020-2023	Mariana Hoyos Ruíz	Diseño de piezas gráficas para el proyecto de Zonas de Estacionamiento Regulado en la ciudad de Manizales, para las redes sociales, publicidad impresa y difusión de medios de comunicación tradicionales	\$ 14.300.000	Vigente
OS-021-2023	LACNIC	Renovación del Pool de direcciones IPV6 para InfiManizales	\$ 3.000.000	Vigente
OS-022-2023	Maryury Cardona Mejia	Actividad de integración para 200 colaboradoras de People Contact con motivo de la conmemoración del día de la mujer	\$ 1.100.000	Finalizado

OS-023-2023	Maryury Cardona Mejia	Actividad de integración para 140 colaboradores de People Contact con motivo de la celebración del día del hombre	\$ 960.000	Finalizado
OS-024-2023	Yohnatan Enrique Avella Ramirez	El servicio en mención se solicita para generar una mejora al bienestar laboral desde una perspectiva psicológica, tanto individual como colectiva	\$ 20.000.000	Vigente
OS-025-2023	AMAZON EXPORT SALES LLC	Compra de un PDA sunmi v2	\$ 1.159.119,00	Finalizado
OS-026-2023	Ingenieros Químicos y Asociados	Mantenimiento preventivo al sistema de presión constante y de red contra incendio de la sede Olaya en la ciudad de Pereira	\$ 8.024.075,00	Vigente
OS-027-2023	Tuly Nolen Soluciones S.A.S.	Se requiere contratar servicio con una empresa dedicada a las fumigaciones para el segundo piso que corresponde a las instalaciones de People Contact S.A.S.	\$ 476.000,00	Finalizado
OS-028-2023	KAVANTIC S.A.S.	Disco HP 600GB 15K DP RPM SAS 3.5	\$ 1.751.000,00	Finalizado
OS-029-2023	Almacenes Éxito S.A.	Se requiere adquirir 15 cámaras web con las siguientes características: Tipo de conexión USB con soporte para tecnología 2.0 o superior. Resolución: 1280 x 720 pixeles. FPS: 30 o superior. Con micrófono y compatibilidad para sistemas operativos: Win7/ Win8/ Win10 o superior	\$ 679.696,00	Finalizado
OS-030-2023	Colombiana de Comercio S.A.	Se requiere computador portátil para director de Zonas Azules puesto que esta labor requiere que la persona se desplace a diferentes lugares y tener a su disponibilidad todos los datos del proceso	\$ 2.999.000	Finalizado
OS-031-2023	Panamericana Librería y Papelería S.A	Compra de computador portátil para el área de ciencia de datos	\$ 2.999.000	Finalizado
OS-032-2023	LACNIC	Renovación del Pool de direcciones IPV6 para Aguas de Manizales	\$ 3.000.000,00	Vigente
OS-033-2023	Jose William Castro Lancheros	Traslado de equipos tecnológicos del datacenter de piso 10 del edificio Nueva Granada a la ciudad de Manizales sede Antigua Terminal	\$ 2.595.000,00	Finalizado

OS-034-2023	Oscar Eduardo Murillo Ballesteros	Se requiere dar capacitación a personal administrativo y operativo de zonas azules sobre aspectos de tránsito, manejo inteligente del conductor, procedimiento ante siniestros y otros relacionados.	\$ 3.000.000	Finalizado
OS-035-2023	Oscar Mauricio Calderón Farías	Mantenimiento y soporte técnico del software CENTURION-RECEPTORA SYSTEM III del centro de Monitoreo SIES	\$ 4.500.000	Finalizado
OS-036-2023	Portal Sense S.A.S.	Propuesta para desarrollo de sistema interactivo en realidad virtual del proyecto Estación Universidad del proyecto Cable Aéreo Manizales Línea 3 (CAML3)	\$ 24.920.211	Vigente
OS-037-2023	Federal Express Corporation	Se requiere el pago de servicio aduanero y nacionalización generado por la compra e importación de un pda Sunmi v2 al transportista Fedex	\$ 162.100	Finalizado
OS-038-2023	Google	Se hace necesario contar con la herramienta Google Colab Pro para el desarrollo de actividades relacionadas con contratos con los clientes de People y desarrollos internos, del área de ciencia de datos de People Contact	\$ 2.591.952	Vigente
OS-039-2023	Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO	Participación en el evento CX Summit 2023 con Stand Diamond ubicado en el espacio para muestra comercial	\$ 24.900.750	Finalizado
OS-040-2023	Jenny Daniela Valencia Zuluaga	Servicios profesionales como Community Manager (gestora de comunidades) de Manizales App	\$ 8.491.000	Vigente
OS-041-2023	IP Suministros Tecnología S.A.S.	Suministro de Speak 750, altavoz con micrófono portátil para la sala de juntas ubicada en la sede administrativa en la ciudad de Manizales	\$ 1.869.235	Finalizado
OS-042-2023	ABCWEETHOR INTERNATIONAL S.L.	Se requiere el pago de una (1) inscripción como ponentes al congreso internacional de ciudades inteligentes en el que se expondrán los avances y los avances y la experiencia de People Contact en la aplicación de inteligencia artificial a temáticas de ciudades inteligentes	\$ 1.629.188	Finalizado

OS-043-2023	Sodimac Colombia S.A.	Se requiere la compra de niveladoras para escaleras propias de trabajo en alturas	\$ 438.800	Finalizado
OS-044-2023	Botero Marketing & Publicidad S.A.S.	Logística (animación y sonido día del niño)	\$ 3.903.200	Finalizado
OS-045-2023	Soda Producciones S.A.S.	Contratar el desarrollo de actividades de comunicación específicamente producción fotográfica, audiovisual y transmisiones vía streaming	\$ 13.090.000	Finalizado
OS-046-2023	CARULLA	Compra de un Iphone 13 Pro Max para el área de comunicaciones	\$ 5.684.514	Finalizado
OS-047-2023	Alejandra Florez Giraldo	La compra en mención refiere cien (100) velas aromáticas para las colaboradoras de People Contact que son madres.	\$ 880.000	Finalizado
OS-048-2023	Caldas Medicas S.A.S.	Adquisición de desfibrilador automático externo-DEA para las instalaciones de People Contact	\$ 7.185.265	Finalizado
OS-049-2023	CVG Seguridad Industrial S.A.S.	Adquisición de equipos para trabajo en alturas	\$ 606.900	Finalizado
OS-050-2023	PREVER Previsión General S.A.S.	El servicio en mención se requiere para apoyar a los orientadores del proyecto ZER, respecto a un plan exequial para cada uno de ellos y cinco beneficiarios que deseen incluir en dicho plan	\$ 7.000.000	Vigente
OS-051-2023	COPYESTUDIA S.A.S.	Contratar el suministro oportuno de los insumos de papelería, útiles de oficina y toners para las diferentes sedes donde opera People Contact en la ciudad de Manizales	\$ 20.000.000	Vigente
OS-052-2023	Geolminex Colombia S.A.S.	Contratar el servicio de transporte especial urbano y rural con el fin de cumplir con las obligaciones adquiridas por la empresa con sus clientes en la ciudad de Manizales	\$ 17.500.000	Vigente

OS-053-2023	Colombiana de Comercio S.A.	Se requiere compra de un telefono móvil para línea de atención de zonas azules debido a que no se cuenta con un teléfono con sistema android para instalar las aplicaciones de seguimiento y control	\$ 729.900	Finalizado
OS-054-2023	Maryury Cardona Mejia	Se hace necesaria la contratación de servicios para realizar las siguientes actividades: 1. Celebración de cumpleaños de los coordinadores de sala de Telecentros Comunitarios. 2. Jornada de integración de bienvenida de coordinadores de sala, secretaria de desarrollo social y personal administrativo de People Contact asignado al proyecto. 3. BOOTCAMP Administrativo. 4. Celebración día del padre. 5. Celebración día de amor y amistad. 6. Actividad de integración del cumpleaños de People Contact. 7. Actividad de integración de halloween. Demás actividades que se requieran según el plan de bienestar.	\$ 26.800.000	Vigente
OS-055-2023	Sergio Andrés Ramirez Ortiz	Reparación y mantenimiento NVRS 4000 Indigo visión, del sistema CCTV (Circuito cerrado de TV) de Manizales	\$ 10.000.000	Finalizado
OS-056-2023	Sergio Ramirez Agudelo	Contratar un profesional que realice la asesoría en comunicación estrategica para la Gerencia de People Contact en la ciudad de Manizales	\$ 24.500.000	Vigente
OS-057-2023	Godaddy	Compra de dominio Peoplecontact.co y renovación dominios Peoplecontact.info y Telecentros.org	\$ 345.172	Vigente
OS-058-2023	Central Comercializadora de Internet S.A.S.	Renovación de dominio Peoplecontact.com.co	\$ 84.990	Vigente
OS-059-2023	Orden de servicio no fue entregada por parte del supervisor, razón por la cuál se cancela el consecutivo			
OS-060-2023	Cloud soluciones Digitales S.A.S.	Adquisición de 30 cuentas de correo office 365 estándar y básico por una vigencia de 12 meses para el personal administrativo de People Contact	\$ 13.517.560	Finalizado

OS-061-2023	Erica Marcela Marin Campuzano	Servicio de transporte, alojamiento, alimentación	\$ 28.000.000	Finalizado
OS-062-2023	Mayerly Soto	Compra de 9 video beams para los telecentros comunitarios	\$ 28.509.003	Finalizado
OS-063-2023	Godaddy	Compra de dominio infimanizalessinnova.com	\$ 55.200	Finalizado
OS-064-2023	Falabella	Adquisición de 400 bonos para calzado por valor de \$60.000 para la empresa People Contact S.A.S.	\$ 23.520.000	Finalizado
OS-065-2023	Extintores y Equipos Manizales	Mantenimiento anual de los extintores SOLKAFLAN y de CO2 para la empresa People Contact S.A.S.	\$ 1.000.000	Finalizado
OS-066-2023	Comercio Eléctrico JF S.A.S.	Compra de elementos necesarios para la ampliación de puestos en Servientrega	\$ 3.853.742	Finalizado
OS-067-2023	Jose William Castro Lancheros	Traslado de activos fijos propiedad de People Contact S.A.S., que se encontraban en la sede Zima en la ciudad de Pereira a la ciudad de Manizales, dentro de la controversia contractual que se presentaba con la señora Sandra Castañeda en el marco del contrato N° C-005-2019	\$ 1.250.000	Finalizado
OS-068-2023	COPY ESTUDIA S.A.S.	Contratar el servicio de alquiler de impresora durante 6 meses con el fin de cubrir las necesidades impresión de People Contact S.A.S. a corto plazo	\$ 3.105.900	Vigente
OS-069-2023	Seguros Generales Suramericana S.A	Contratar la póliza de seguro de transporte de valores. La póliza o cobertura deberá tener una vigencia de un año	\$ 7.140.000	Vigente
OS-070-2023	Adriana Elena Zuluaga Ocampo	28 almuerzos ejecutivos para el día 10 de julio del 2023 para los coordinadores de telecentros y el equipo administrativo de People Contact.	\$ 328.000	Finalizado
OS-071-2023	FERRE ARQUITECTO S.A.S.	Suministro oportuno de los elementos de ferretería para la ejecución de mantenimientos de la infraestructura física en las sedes de People Contact en la ciudad de Manizales	\$ 15.000.000	Vigente

OS-072-2023	Falabella S.A.S.	Suministro de cinco (5) mesas plásticas rimax blancas para la sede Antigua Terminal	\$ 434.500	Finalizado
OS-073-2023	Erica Marcela Marin Campuzano	Traslado Manizales - Pereira - Armenia - Manizales	\$ 1.998.000	Finalizado
OS-074-2023	LACNIC	Adquisición del pool de direcciones IPv6 por 1 año y el ASN para INFICALDAS	\$ 15.050.000	Vigente
OS-075-2023	Dispapeles S.A.S	Contratar un proveedor de servicios autorizado por la DIAN que suministre la emisión y recepción de los documentos que conforman la facturación electrónica de acuerdo a la normatividad legal vigente	\$ 1.612.945	Vigente
OS-076-2023	ALKOSTO	Suministro de cuatro (4) llantas Ref. 235/55 R19 para camioneta Nissan X-Trail T32	\$ 2.222.700	Finalizado

NUMERO DEL CONTRATO	TERMINOS DE REFERENCIA	OBJETO	VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA
C-001-2023	Contratación Directa 001-2023	Contratar el arrendamiento de infraestructura física- Bodega para el almacenamiento y custodia de activos fijos de People Contact S.A.S en Reestructuración en la ciudad de Manizales	\$ 76.727.019	Millan & Asociados Propiedad Raiz S.A.S
C-002-2023	Invitación Privada 001-2023	Contratar el servicio de marketing digital y publicidad tradicional, a través de un operador logístico especialista para la ejecución de los diferentes proyectos que adelante People Contact S.A.S. en reestructuración	\$ 370.000.000	A.B.C. Publicidad Integral Sociedad Anónima
C-003-2023	Invitación Privada 003-2023	Contratar los servicios de almacenamiento y custodia de los documentos físicos y digitales de People Contact	\$ 53.912.426	Gestión Documental S.A.

C-004-2023	Invitación Pública 001-2023	Suministro y/o renovación de pólizas que garanticen la protección efectiva de los activos, bienes propios e intereses patrimoniales de la compañía, incluyendo póliza de infidelidad y riesgos financieros, responsabilidad civil profesional (miscelaneas), todo riesgo daño material, manejo global comercial, responsabilidad civil extracontractual y transporte de mercancías	\$ 308.189.130	Unión Temporal S.B.S. Seguros Colombia S.A. – Seguros Generales Suramericana S.A.
C-005-2023	Invitación Pública 002-2023	Contratar los servicios de internet dedicado de 20Mbps o más y su redistribución de capacidad entre las diferentes zonas de WiFi público de la ciudad de Manizales, portal cautivo para todas las zonas y el servicio de controladora para 5 antenas ruckus cloud, con el fin de dar cumplimiento a obligaciones establecidas con clientes.	\$ 98.175.065	Media Commerce Partners S.A.S
C-006-2023	Invitación Privada 005-2023	Suministro e instalación de dos (2) compresores scroll 25 TR y 30 TR-DANFOSS modelos: DSH295 25TR 220/3 R 410 y DSH381 30TR 220/3 R 410 para el Chiller marca TRANE modelo CGAM110 para la sede Olaya en la ciudad de Pereira	\$ 139.041.858	Grupo Inverdama Colombia S.A.S.
C-007-2023	Invitación Privada 009-2023	Contratar la señalización vial horizontal para el proyecto de zonas de parqueo público de Manizales que está ejecutando People Contact en la ciudad	\$ 100.000.000	Kurvass Demarcación y Señalización Vial S.A.S.
C-008-2023	Invitación Privada 008-2023	Mantenimiento de la infraestructura física y de mobiliario para la sede de People Contact S.A.S. en Reestructuración ubicada en la ciudad de Pereira	\$ 150.000.000	Karval S.A.S.
C-009-2023	Invitación Pública 004-2023	Contratar el suministro y/o renovación de pólizas de Directores y Administradores	\$ 311.780.000	La Previsora S.A. Compañía de Seguros
C-010-2023	Invitación Privada 010-2023	Contratar el servicio de mantenimiento de la infraestructura física de People Contact S.A.S en Reestructuración, con suministro de repuestos e insumos para su sede ubicada en la Av. 19 N°16-04 antigua terminal en la ciudad de Manizales.	\$ 80.000.000	Karval S.A.S.
C-011-2023	N/A	Contratar la prestación de servicios de revisoría fiscal para PEOPLE CONTACT	\$4.165.000 mensuales	Crowe CO S.A.S.

C-012-2023	Invitación Privada 011-2023	Contratar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en la modalidad de vigilancia fija y móvil para las sedes de People Contact S.A.S.	\$ 105.001.264,00	Vigilancia y Seguridad Farallones LTDA
C-013-2023	Invitación Privada 012-2023	Suministro de la dotación para la vigencia 2023 del personal de People Contact S.A.S en reestructuración que devengue hasta 2 SMLMV de acuerdo a la necesidades propias de cada área	\$ 90.000.000	Offside Manizales
Comodato C-014-2023	N/A	People Contact, en calidad de comodante hace entrega a título de comodato, y la Secretaría de Servicios Administrativos en calidad de comodatario, declara recibir al mismo título, los elementos que se encuentran relacionados en el Anexo 1 "Inventario", propiedad de People Contact S.A.S.	\$ 0	Secretaría de Servicios Administrativos
C-015-2023	Contratación Directa 002-2023	Contratar la prestación de servicios profesionales de asesoría jurídica y representación judicial con énfasis en derecho privado, comercial y tributario.	\$ 75.420.000	Doxa Soluciones Jurídicas S.A.S.
ACE-016-2023	Acuerdo de Colaboración Empresarial	Suscribir un acuerdo de colaboración empresarial (ACE) donde People Contact S.A.S. en Reestructuración y Grow Data S.A.S., realizarán todas las actividades que se consideren necesarias para ejecutar el proyecto de operación, mantenimiento, soporte y continuidad de una solución tecnológica integral de Call Center y Atención al usuario	\$ 2.106.345.651	Grow Data S.A.S.
C-017-2023	Invitación Privada 014-2023	Contratar el suministro, instalación y certificación de un ascensor para personas en condición de discapacidad para la sede Olaya en la ciudad de Pereira	\$ 75.979.253	Global ASTI S.A.S
C-018-2023	Invitación Pública 006-2023	Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de elementos y repuestos para los sistemas de aire acondicionado que tiene People Contact S.A.S. en Reestructuración en las ciudades de Manizales y Pereira	\$ 122.871.485,00	Capitalaires S.A.S.

ACE 019-2023	Invitación Pública 003-2023	Selección de aliados estratégicos de People Contact S.A.S en Reestructuración, enfocados a la celebración de contratos de acuerdo empresarial "ACE" para fortalecimiento del desarrollo del conocimiento e innovación en las unidades de negocio de TI y BPO, líneas de ciudades inteligentes, seguridad y movilidad ciudadana, desarrollo de software, arquitecturas orientadas a microservicios, ciencia de datos, sistemas de blockchain, encriptación de imágenes, computación en nube, formulación de proyectos para inversión pública y privada, internet de las cosas, soluciones de big data, ciberseguridad, sistemas de agentes cognitivos.	N/A	Alidos estratégicos
Convenio 019-2023	N/A	Aunar esfuerzos administrativos, técnicos, financieros y de recursos para desarrollar la conferencia Internacional sobre Ciudades y Territorios Inteligentes Sostenibles (SSCt 2023)	El presente convenio no genera ningún compromiso económico inmediato para ninguna de las partes	Universidad de Caldas
AM-982442-1	N/A	Se requiere la contratación de internet banda ancha para los telecentros urbanos de Manizales: San Jorge y Aranjuez, para mejorar la prestación del servicio a la comunidad	\$ 5.313.024	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
C-020-2023	N/A	La realización de un plan piloto para crear, diseñar, desarrollar e implementar acciones y estrategias de relacionamiento enfocadas en la fidelización del cliente, asociadas al modelo de experiencia del cliente y usuarios de la Empresa Central Hidroeléctrica de Caldas (CHEC) por medio de tecnologías 4.0	\$ 0	CHEC S.A. E.S.P. BIC
C-021-2023	Invitación Pública 007-2023	Contratar el suministro de elementos tecnológicos que garanticen el normal desarrollo del objeto social de People Contact S.A.S.	\$ 200.000.000	Comercializadora Serle.com S.A.S.

TERMINOS DE REFERENCIA	OBJETO	VALOR DEL AUTORIZACION DE GERENCIA	CONTRATISTA	ESTADO
------------------------	--------	------------------------------------	-------------	--------

Contratacion Directa 002-2023	Contratar la prestación del servicio de actualización y soporte del software de liquidación de nómina Antares y paquete de nómina electrónica para la respectiva trasmisión	\$ 9.177.288,00	Tecnología y Software S.A.S	Vigente
Invitación Privada 004-2023	Contratar el suministro, instalación y configuración de un sistema de control de acceso biométrico para la zona de operación de la sede ubicada en la antigua terminal en la ciudad de Manizales”.	\$ 38.176.034	Global ASTI S.A.S.	Liquidado
Invitación a Cotizar 001-2023	Contratar la prestación de servicios de salud para la legalización de exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos, egreso, post incapacidad, trabajo en alturas y demás referidos para el personal de People Contact en la ciudad de Manizales y Bogotá	\$ 25.520.000	Eje Salud Laboral S.A.S.	Vigente
Invitación Pública005-2023	mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de elementos y repuestos para la subestación y tableros eléctricos en la sede de People Contact S.A.S en Reestructuración ubicada en la ciudad de Pereira	\$ 26.485.880,00	WT INGELEC S.A.S	Vigente
Invitación Pública005-2023	mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de elementos y repuestos para las plantas eléctricas en las sedes de People Contact S.A.S en Reestructuración ubicadas en las ciudades de Manizales y Pereira	\$ 37.603.194,00	CUMMINS DE LOS ANDES S.A.S	Vigente
Invitación Privada 013-2023	Contratar el suministro de insumos de aseo y cafetería para la sede People Contact S.A.S. en la ciudad de Manizales	\$ 50.000.000	Inversiones Giraldo Agudelo y CIA S. en C.	Vigente
Contratación Directa 004-2023	Contratar una solución de conectividad inalámbrica vía microondas para los telecentros rurales ubicados en el km 41, la cabaña, mina rica y alto bonito	\$ 27.536.600	VPN Ingeniería en Telecomunicaciones S.A.S.	Vigente

INFORME SOBRE REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

People Contact ha definido los procesos y procedimientos basado en el cumplimiento de la normatividad legal vigente y siguiendo los criterios asociados al sistema integrado de gestión que está compuesto por los siguientes sistemas:

1. Sistema de gestión de Calidad
2. Sistema de gestión de seguridad de la información
3. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

N°	PROCESO	NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN
1	Estratégico	Política Sistema Integrado de Gestión	M.SI.P03	Planes, políticas y programas	1
2	Mejoramiento Continuo	Manual para la gestión de riesgos y oportunidades	M.SI.M06	Manuales	1
3	Proyectos	Manual codificación proyectos	P.FP.M01	Manuales	1
4	Proyectos	Preguntas para estudio de mercado	P.FP.M02	Manuales	1
5	Proyectos	Manual de ventas	P.FP.M03	Manuales	1
7	Proyectos	Plan de negocio	P.FP.M04	Manuales	1
11	Mejoramiento Continuo	Auditorías Internas	M.MC.PR01	Procedimientos	1
18	Talento Humano	Caracterización proceso de talento humano	TH.C01	Caracterizaciones	1
25	Talento Humano	Manual de Contratistas People Contact	TH.SS.M05	Manuales	1
26	Talento Humano	Plan de emergencia People	TH.SS.P01	Planes, políticas y programas	1
28	Mejoramiento Continuo	Procedimiento gestión de documentos y registros	M.SI.PR02	Procedimientos	1
37	Gestión Jurídica	Caracterización proceso jurídica	J.C02	Caracterizaciones	1
38	Estratégico	Caracterización proceso estratégico	E.C03	Caracterizaciones	1
39	Mejoramiento Continuo	Caracterización proceso mejoramiento continuo	M.C04	Caracterizaciones	1
40	Tecnología y Operaciones	Caracterización proceso tecnología y operaciones	T.C05	Caracterizaciones	1

41	Comercial	Caracterización proceso comercial	C.C06	Caracterizaciones	1
42	Gestión Administrativa y Financiera	Caracterización proceso administrativo y financiero	A.C07	Caracterizaciones	1
46	Estratégico	Procedimiento revisión por la dirección	E.GE.PR03	Procedimientos	1
59	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento control de acceso, permanencia y retiro	A.GA.PR04	Procedimientos	1
63	Estratégico	Código de Ética People Contact	E.GE.P02	Planes, políticas y programas	1
64	Mejoramiento Continuo	Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y mejora	M.SI.PR05	Procedimientos	1
67	Talento Humano	Política farmacodependencia, tabaquismo y alcohol	TH.SS.P04	Planes, políticas y programas	1
71	Tecnología y Operaciones	Manual de usuario Help People	T.SM.M07	Manuales	1
79	Tecnología y Operaciones	Manual de evaluación con cliente oculto	T.OB.M08	Manuales	1
87	Gestión Administrativa y Financiera	Manual de actividades de servicios generales	A.SM.M09	Manuales	1
88	Gestión Administrativa y Financiera	Rutina de limpieza	TH.SS.M10	Manuales	1
133	Talento Humano	Manual liquidación de personal	TH.NO.M11	Manuales	1
139	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Desarrollo de Software	T.DS.PR06	Procedimientos	1
140	Mejoramiento Continuo	Manual para ingreso de PQRS	M.MC.M12	Manuales	1

145	Tecnología y Operaciones	Nomenclatura base de datos	T.DS.M13	Manuales	1
163	Tecnología y Operaciones	Propiedad del cliente	T.OB.M14	Manuales	1
164	Gestión Administrativa y Financiera	Urna de Cristal	A.BS.M15	Manuales	1
165	Gestión Administrativa y Financiera	Manual de facturación y cartera	A.FC.M16	Manuales	1
167	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento Evaluación de proveedores	A.BS.PR07	Procedimientos	1
173	Tecnología y Operaciones	Formateo Seguro y Recuperación de Licencias	T.SM.PR08	Procedimientos	1
174	Tecnología y Operaciones	Manual Tiempos de Implementación	T.IT.M16	Manuales	1
175	Tecnología y Operaciones	Manual Aplicativo Solicitudes implementaciones Tecnológicas	T.IT.M17	Manuales	1
176	Tecnología y Operaciones	Manuales CheckList Plataformas	T.SM.M18	Manuales	1
177	Talento Humano	Manual de convivencia	TH.SC.M19	Manuales	1
178	Talento Humano	Política de Tratamiento de Datos Personales	TH.P05	Planes, políticas y programas	1
179	Talento Humano	Reglamento Interno de Trabajo	TH.SC.P06	Planes, políticas y programas	1
194	Tecnología y Operaciones	Políticas de facturación	T.OB.P08	Planes, políticas y programas	1
195	Comercial	Manual de imagen People Contact	C.GM.M20	Manuales	1

210	Tecnología y Operaciones	Notación desarrollo	T.DS.M21	Manuales	1
213	Tecnología y Operaciones	Manual solicitud mantenimientos de plataformas tecnológicas	T.SM.M22	Manuales	1
215	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento gestión de mantenimiento	A.MS.PR09	Procedimientos	1
220	Tecnología y Operaciones	Línea base para servidores, Servicios e Infraestructura de Red	T.SM.M23	Manuales	1
221	Tecnología y Operaciones	Políticas de admin de claves plataformas tecnológicas	T.IT.P07	Planes, políticas y programas	1
224	Mejoramiento Continuo	Manual de identificación de partes interesadas	M.SI.M24	Manuales	1
225	Proyectos	Manual proceso de innovación	P.IN.M25	Manuales	1
229	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Operaciones BPO	T.OB.PR10	Procedimientos	1
231	Talento Humano	Manual seguridad manejo de pulidora	TH.SS.M26	Manuales	1
232	Talento Humano	Reglamento de higiene y seguridad industrial	TH.SS.P09	Planes, políticas y programas	1
233	Gestión Administrativa y Financiera	Guía de implementación programa de gestión documental	A.BS.P10	Planes, políticas y programas	1
234	Gestión Administrativa y Financiera	Programa gestión documental	A.BS.P11	Planes, políticas y programas	1
235	Gestión Administrativa y Financiera	Política de gestión documental	A.BS.P12	Planes, políticas y programas	1
236	Control Interno	Guía de Implementación Sistema de Control Interno	CI.GP.P13	Planes, políticas y programas	1

237	Control Interno	Política Control Interno	CI.GP.P14	Planes, políticas y programas	1
238	Control Interno	Manual para el sistema de Control Interno	CI.GP.M27	Manuales	1
245	Jurídica	Procedimiento Supervisión de Contratos	J.CP.PR.12	Procedimientos	1
247	Talento Humano	Manual de Funciones	TH.SC.M28	Manuales	1
273	Gestión Administrativa y Financiera	Manual reembolsos de caja menor	A.GA.M29	Manuales	1
276	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Reporte de Indicentes	T.SM.PR13	Procedimientos	1
277	Tecnología y Operaciones	Programa general de mantenimiento de plataformas tecnológicas	T.SM.P15	Planes, políticas y programas	1
284	Tecnología y Operaciones	Manual para la administración de licenciamiento de software	T.SM.M29	Manuales	1
285	Tecnología y Operaciones	Manual diligenciamiento formato hoja de vida config tecn campaña (T.IT.F.208)	T.SM.M30	Manuales	1
288	Talento Humano	Manual plataforma Chip	TH.NO.M31	Manuales	1
289	Talento Humano	Manual de Funciones y Responsabilidades de SGSST	TH.SS.M32	Manuales	1
292	Talento Humano	Política seguridad y salud en el trabajo	TH.SS.P16	Planes, políticas y programas	1
293	Mejoramiento Continuo	Politica de transparencia	M.MC.P17	Planes, políticas y programas	1
294	Gestión Administrativa y Financiera	Manual de Tesorería	A.TS.M33	Manuales	1
295	Talento Humano	Protocolo para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo	TH.SS.P18	Planes, políticas y programas	1

298	Tecnología y Operaciones	Plan de recuperación de desastres	T.SM.P19	Planes, políticas y programas	1
299	Talento Humano	Programa de inspecciones planeadas	TH.SS.P20	Planes, políticas y programas	1
303	Gestión Jurídica	Manual de supervisión	J.CP.M34	Manuales	1
307	Talento Humano	Plan anual de trabajo 2022 SG-SST	TH.SS.P20	Planes, políticas y programas	1
311	Mejoramiento Continuo	Política de seguridad y privacidad de la información	M.SI.P21	Planes, políticas y programas	1
312	Gestión Jurídica	Procedimiento de seguros	J.AJ.PR14	Procedimientos	1
314	Mejoramiento Continuo	Plan anticorrupción y atención al ciudadano	E.GE.P22	Planes, políticas y programas	1
315	Talento Humano	Procedimiento comité de convivencia laboral.	TH.SS.PR15	Procedimientos	1
318	Mejoramiento Continuo	Programa auditorías internas M.MC.P23	M.MC.P23	Planes, políticas y programas	1
319	Gestión Jurídica	Política de prevención de daño antijurídico	J.AJ.P24	Planes, políticas y programas	1
321	Gestión Jurídica	Política de seguridad de la información para las relaciones con los proveedores	J.CP.P25	Planes, políticas y programas	1
322	Talento Humano	Procedimiento investigación de accidente y enfermedad laboral	TH.SS.PR16	Procedimientos	1
324	Talento Humano	Política de derechos	TH.CB.P26	Planes, políticas y programas	1
328	Talento Humano	Política de trabajo en casa	TH.SC.P28	Planes, políticas y programas	1
334	Mejoramiento Continuo	Base de datos de planes de acción	M.SI.P28	Planes, políticas y programas	1
335	Proyectos	Caracterización proceso Proyectos e innovación	P.C08	Caracterizaciones	1

337	Talento Humano	Programa capacitación, inducción y reinducción SST	TH.SS.P29	Planes, políticas y programas	1
338	Talento Humano	Programa de protección contra caídas	TH.SS.P30	Planes, políticas y programas	1
343	Gestión Jurídica	Procedimiento orden de servicio	J.CP.PR17	Procedimientos	1
344	Estratégico	Política de comunicaciones	E.GE.P31	Planes, políticas y programas	1
345	Gestión Jurídica	Procedimiento procesos judiciales	J.JP.PR18	Procedimientos	1
346	Gestión Jurídica	Procedimiento Apoyo Jurídico	J.AJ.PR19	Procedimientos	1
347	Gestión Jurídica	Procedimiento Contratación proveedores	J.CP.PR20	Procedimientos	1
348	Gestión Jurídica	Procedimiento Contratación clientes	J.CP.PR21	Procedimientos	1
351	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento activos fijos	A.GA.PR22	Procedimientos	1
353	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento de Tesorería	A.TS.PR23	Procedimientos	1
354	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Ciencia Datos	T.DS.PR24	Procedimientos	1
357	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento compras de bienes y servicios	A.BS.PR25	Procedimientos	1
358	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Transferencia de la información lógica y física	T.PR26	Procedimientos	1
359	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Control de licenciamiento de sistemas operativos en People contact	T.PR27	Procedimientos	1
360	Tecnología y Operaciones	Procedimiento seguridad de la información para la gestión de proyectos	T.PR28	Procedimientos	1

361	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Control de Medios Removibles	T.PR29	Procedimientos	1
362	Tecnología y Operaciones	Procedimiento controles y llaves criptográficas	T.PR30	Procedimientos	1
363	Tecnología y Operaciones	Procedimiento contacto con las autoridades y grupos de interés especial	T.PR31	Procedimientos	1
364	Tecnología y Operaciones	Política de controles criptograficos	T.P32	Planes, políticas y programas	1
365	Tecnología y Operaciones	Política de disposición de medios	T.P33	Planes, políticas y programas	1
366	Tecnología y Operaciones	Política de respaldos de información (Backups)	T.P34	Planes, políticas y programas	1
367	Tecnología y Operaciones	Política de control de acceso	T.P35	Planes, políticas y programas	1
368	Tecnología y Operaciones	Política de seguridad y privacidad de la información	T.P36	Planes, políticas y programas	1
369	Tecnología y Operaciones	Política de escritorio y pantalla limpia	T.P37	Planes, políticas y programas	1
370	Talento Humano	Procedimiento de bienestar laboral	TH.CB.PR32	Procedimientos	1
371	Tecnología y Operaciones	Manual de usuario GLPI	T.SM.M35	Manuales	1
373	Talento Humano	Procedimiento de nomina	TH.NO.PR33	Procedimientos	1
374	Control Interno	Política de Administración de riesgos de corrupción	CI.GP.P38	Planes, políticas y programas	1
382	Talento Humano	Procedimiento de selección y contratacion	TH.SC.PR34	Procedimientos	1
385	Gestión Jurídica	Política de control de actualización normativa	J.AJ.P39	Planes, políticas y programas	1
390	Gestión Administrativa y Financiera	Procedimiento de radicación y certificación de facturas de proveedores	A.CN.PR35	Procedimientos	1

391	Gestión Administrativa y Financiera	Manual Procedimientos Transversales	A.CN.M36	Manuales	1
392	Mejoramiento Continuo	Política derechos de autor	M.AE.P40	Planes, políticas y programas	1
394	Talento Humano	Plan estratégico Talento Humano PETH	TH.P41	Planes, políticas y programas	1
398	Talento Humano	Politica desconexión Laboral	TH.CB.P42	Planes, políticas y programas	1
399	Talento Humano	Plan de bienestar 2023	TH.CB.P43	Planes, políticas y programas	1
400	Talento Humano	Plan anual de trabajo 2023	TH.SS.P44	Planes, políticas y programas	1
401	Proyectos	politica de innovacion	P.IN.P45	Planes, políticas y programas	1
397	Gestión Administrativa y Financiera	Caracterizacion proceso administrativo	A.C09	Caracterizaciones	1
397	Tecnología y Operaciones	Caracterizacion proceso Operaciones	T.C10	Caracterizaciones	1
397	Gestión Jurídica	politica propiedad intelectual	J.AJ.P46	Planes, políticas y programas	1
397	Control Interno	Caracterizacion proceso de control y seguimiento	CI.C11	Caracterizaciones	1
397	Tecnología y Operaciones	Manual atencion al usuario	T.OB.M38	Manuales	1
397	Talento Humano	Plan de Formacion	TH.FD.P47	Planes, políticas y programas	1
397	Tecnología y Operaciones	Procedimiento Gestion de PQRSD	T.ZR.PR35	Procedimientos	1
397	Mejoramiento Continuo	Manual Calidad	M.SI.M39	Manuales	1

397	Estratégico	Plan anticorrupción y atención al ciudadano	E.GE.P48	Planes, políticas y programas	1
397	Talento Humano	Reglamento Interno del Comité de Convivencia Laboral	TH.SS.P49	Planes, políticas y programas	1
397	Gestión Administrativa y Financiera	Políticas de operaciones relacionadas con el proceso contable	A.CN.P50	Planes, políticas y programas	1

COMUNICACIONES

Presentación del plan de trabajo realizado del cuatrienio

1- Se realizaron un total de 3 boletines de prensa con los siguientes temas:

- Sistema Integrado de Emergencias 23 SIES 11 de octubre 2021
- Definiendo el camino hacia una ciudad inteligente 13 de abril del 2021
- estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano 12 de enero del 2022

2- Ruedas de prensa y medios de comunicación:

- Lea Pues (Medio Independiente)
- BC Noticias (Medio Independiente)
- Ecos del Café (Medio Independiente)
- La Cariñosa Manizales
- RCN Radio
- Radio Policía Nacional
- Telecafe
- Noticaldas (Medio Independiente)
- El Relator (Medio Independiente)
- Portavoz (Medio Independiente)
- Infolibre (Medio Independiente)



En las estrategias antes mencionadas tenemos un alcance promedio de mas de 300k personas entre hombre medios independientes y medios tradicionales.

300K



Recomendaciones y Retos

Se recomienda dar continuidad a los procesos que se han establecido desde el área de comunicaciones de People Contact tales como:

- Periódico digital People Contact
- Tomate un café con el Gerente
- Generación de contenido periódico para las redes sociales
- Continuar con la colaboración al departamento de talento Humano en las diferentes actividades realizadas al personal interno
- Capacitación en RRSS para personal operativo y administrativo.
- Creación del programa interactivo Magazine People
- Entrevistas a clientes existentes «casos de éxito»
- Creación de videos corporativos tanto de infraestructura como de personal.
- Ubicación de tableros informativos para la operación.
- Ejecución plan de difusión en medios digitales dentro de los proyectos adquiridos por la compañía.



Logros

- Posicionarla imagen institucional de People Contact.
- Mantener informada a la población, con claridad, transparencia y oportunidad, sobre el que hacer, y los resultados de la actuación de People Contact, articulando las estrategias del mundo Digital y medios masivos de comunicación.
- Definición de una estrategia de divulgación, promoción y socialización basada en los resultados del marketing digital y de sus distintas áreas.
- Creación mecanismos de comunicación que apoyen a la Empresa frente a una posible crisis.
- Articulación los elementos y herramientas offline y online para implementar acciones segmentadas en las audiencias de interés de People Contact.



GRUPO	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES	INDICADORES
COMUNICACIÓN EXTERNA	Investigar, redactar y editar contenidos escritos.	Elaborar Contenidos Escritos	Número de Comunicados Elaborados
	Fortalecer el relacionamiento con los medios de comunicación.		
	Divulgar contenidos en prensa escrita (local, regional y nacional), radio, televisión y portales de internet.	Productos Audiovisuales	Número de Productos Audiovisuales desarrollados
	Producción y edición de contenidos audiovisuales.		
	Asesorar y apoyar todas las políticas de divulgación del área comercial, así como también a las demás áreas.	Campañas de Comunicación	Número de Campañas Diseñada
	Definir e Implementar campañas de divulgación ATL/BTL	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas	Estrategia de rendición de cuentas definida



GRUPO	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES	INDICADORES
COMUNICACIÓN INTERNA	Apoyar la estrategia de comunicación para la correcta divulgación de las actividades internas y externas en la entidad.	Boletines informativos	Boletines Internos Enviados
	Actualizar y generar contenidos de interés general en la intranet con el fin de difundir y socializar los avances de los programas, proyectos y servicios al interior de la entidad.	Campañas Desarrolladas	Campañas Internas Diseñadas
	Apoyar campañas dirigidas a mejorar el ambiente laboral en la entidad, a informar sobre las últimas noticias producidas por la entidad, a informar sobre los avances y logros de los planes, programas, proyectos y servicios de People Contact y a fortalecer la cultura y comunicación organizacional.	Actualizaciones Intranet	Número de Contenidos Actualizados en Intranet

GRUPO	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES	INDICADORES
COMUNICACIÓN DIGITAL	Divulgar los contenidos producidos por los programas y áreas de People Contact en tiempo real, que permitan generar espacios de concertación con la ciudadanía para fortalecer la estrategia de comunicación en las redes sociales.	Actualización de contenidos RRSS	Número de actualizaciones de contenidos
	Apoyar a los programas, planes, proyectos, servicios e iniciativas que adelanta People Contact por medio de actividades y de la interacción con grupos focales digitales que permitirán recolectar la información necesaria a través de encuestas, estudios, entrevistas para la definición del tipo de mensaje, lenguaje, grupo objetivo y tiempos de divulgación.	Campañas Digitales a Grupos de Interés	Campañas de Divulgación Implementadas
		Desarrollo Micrositios/Aplicaciones	Número de aplicaciones y/o servicios desarrollados
	Interacciones en redes sociales para cuentas de People Contact	Número de interacciones en redes sociales registradas	
Analizar el tráfico de redes que le permitirá a la entidad identificar y sistematizar los aportes de la ciudadanía, convirtiendo a las redes sociales en un canal de interacción con ellos.	Tráfico Interno en Páginas de People Contact	Tráfico (sesiones) en páginas internas registrado	

ESTADISTICA COMPARATIVA FACEBOOK					
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL SEGUIDORES	0	0	1126	4963	7478

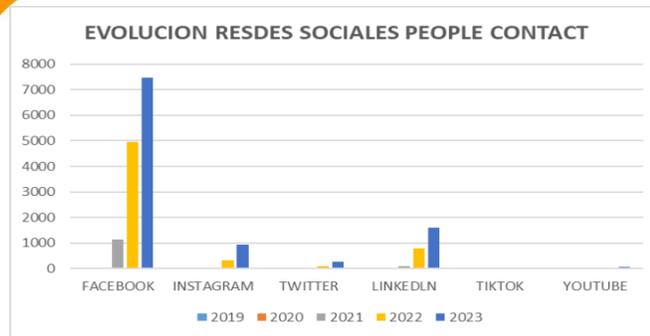
ESTADISTICA COMPARATIVA INSTAGRAM					
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL SEGUIDORES	0	0	26	321	942

ESTADISTICA COMPARATIVA TWITTER					
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL SEGUIDORES	0	0	10	97	258

ESTADISTICA COMPARATIVA LINKEDLN					
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL SEGUIDORES	0	0	100	800	1612

ESTADISTICA COMPARATIVA TIKTOK					
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL SEGUIDORES	0	0	0	0	28

ESTADISTICA COMPARATIVA YOUTUBE					
	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL SEGUIDORES	0	0	1	2	70



ANTECEDENTES - DOFA 2020 DEBILIDADES



CLIENTES Y MERCADO
Ausencia de área comercial estructurada.
Falta de continuidad en las relaciones con clientes.
Falta de definición de segmentos a atacar.
Naturaleza jurídica de la empresa sin aprovechar en términos comerciales
índices financieros que no permiten ser competitivos y no permite participar en licitaciones.
Cambio en la participación de las ventas del BPO hacia el Renting
Alta dependencia de Renting
Estar en reestructuración, limita la posibilidad de participar en proceso privados y públicos.
Desconocimiento de PC como jugador de TI en el mercado
Falta de presencia en clientes- no respuestas.

TECNOLOGICA
Obsolescencia en equipos de tecnológicos (funcionales, no actualizados).
Sedes antiguas (Bogotá principalmente)

FISICAS
Capacidad limitada de puestos de trabajo en Manizales.
Restricciones de aforo por fenómeno del COVID.
Falta de uniformidad en los puestos de trabajo.
Deficiencias en ventilación de la sede de Bogot
Deficiencias en datacenter en Bogotá.
Limitada capacidad de puestos de trabajo para apostar a grandes negocios.
Sede Bogotá dando pérdidas año a año.

FINANCIERA
Limitada caja para participar en procesos de BPO.
Los indicadores financieros no se cumplen para participar en licitaciones.
Costo de ventas muy alto (85-88%). Cuando más ventas + pérdidas.
Gastos de administración y ventas elevados.
Caída de las ventas desde el 2015 hasta el 2020.

DOFA OPORTUNIDADES



CLIENTES Y MERCADO
Iniciar proceso de siembra en el sector privado en ventas de TI
Fortalecer relaciones en clientes. Presencia
Presentar portafolios de servicios a empresas descentralizadas de diferentes regiones. (intermedias)
Exportación de servicios
Atacar Municipios PDET (que reciben regalías de paz)
Volver a buscar clientes antiguos con potencial de BPO.
Reconstruir confianza con clientes.
Vincularse con gremios del sector.
Alianzas con Andi, Acopi y Fenlaco para desarrollo de portafolio en Pymes.
Identificar y atacar los clientes de calidad (cantidad de puestos, calidad de pago, buena facturación) mas que cantidad de clientes
Desarrollar la alianza de AWS y Huawei.

TECNOLOGICA
Aprovechar los medios digitales para promocionar los productos.
Explorar todo lo relacionado con inteligencia artificial. Ya que se observa como tendencia en el corto y mediano plazo.
Modernización tecnológica.

FISICAS
Tener una infraestructura adecuada en Manizales para estar preparados para los negocios grandes. (500 - 1.000 puestos)

PROCESOS
Construir Modelos Atención en BPO, de acuerdo a las necesidades de los clientes. Quieren identidad propia.
Ser fuertes en SAC con la inclusión de la ciencia de datos en la operación para tener un diferenciador.

DOFA FORTALEZAS



CLIENTES Y MERCADO
Amplio conocimiento del sector Renting y BPO
Conocimiento de clientes en BPO y Renting
Reconocimiento en SAC (BPO)

PROCESOS
Decisión de apoyar la innovación.
Empresa fuerte en procesos.

TECNOLOGICA
Alto conocimiento de tecnologías de la información.
Alianzas con AWS (amazon)
Capacidad de desarrollo en términos tecnológicos y de software
Continuar fortaleciendo la ciencia de datos.

DOFA AMENAZAS



CLIENTES Y MERCADO	TECNOLÓGICA
Alto Poder de negociación de los clientes Renting y BPO	Posibilidad de retiro de clientes por falta de modernización tecnológica y locativa.
Disminución de los márgenes del sector Renting y BPO en los últimos años.	Empresas de BPO, tecnológicamente actualizadas.
Bajas Barreras de entrada de la competencia en montaje de sede.	
Operadores Renting de garaje que dañan la imagen.	
Falta de MÁS mano de obra calificada para BPO (con manejo de ingles).	
Alta rotación de la mano de obra del sector BPO	
Lentitud para aprobación de presupuestos en el sector público.	
Lentitud contractual cuando se atiende el sector público.	
Telcos con contratos con la competencia.	
	FÍSICAS
	Grandes jugadores del mercado con sedes modernas y actualizadas frente a las tendencias.
	Cada vez mayor concentración del BPO en grandes jugadores.
	PROCESOS
	Empresas con modelos de atención definidos.
	Empresas con certificaciones en sus áreas claves y procesos.

SE HA IDENTIFICADO LAS DIFICULTADES DE PC PARA SER COMPETITIVO EN EL MERCADO



DIFICULTADES/OBSTACULOS
Indicadores Financieros que no permiten participar en las licitaciones.
Estar en proceso de reestructuración dificulta la posibilidad comercial. Empresas con temor de contratar con People Contact
Caja muy ajustada para realizar inversiones de modernización tecnológica, realizar negocios, y desarrollar proyectos.
Mucho peso de los arrendamientos en la estructura del costo de ventas.
Restricciones de aforo por fenómeno del COVID, promedio 25% de la capacidad instalada.
PC no cuenta con herramientas de última generación para realizar los análisis de BPO, conforme a las tendencias actuales.
Obsolescencia en equipos de tecnológicos (funcionales, no actualizados).
Falta de certificación de procesos de seguridad, especialmente la ISO 27001. Pérdida de negocios.
Falta de certificaciones internas como COPC y la ISO 9000
El 58% de los negocios se pierden por indicadores financieros y por falta de la ISO 27001, el 71% de los negocios se pierden por las razones mencionadas anteriormente más la capacidad instalada, es decir que el 71% de los negocios se pierden por razones imputables a la empresa. (Muestra del año 2020 y del 2021)
Sedes que no cumplen con los nuevos requerimientos de mercado en cuanto a la infraestructura física.
No se cuenta con estudios de rediseño institucional que permita actualizar la estructura organizacional y que posibilite la reducción del componente del gasto.
La empresa no cuenta con bases de datos actualizadas que le permitan ofrecer servicios de televentas.
La empresa no cuenta con el RUP, requisito habilitante.



SE HAN IDENTIFICADO LAS RAZONES POR LAS CUALES SE PIERDEN NEGOCIOS

INDICADORES FINANCIEROS	33%	58%
ISO 27001	25%	
OTRO PROVEEDOR	17%	83%
PRECIO	13%	
CAPACIDAD INSTALADA	13%	

COMPORTAMIENTO VENTAS

CLIENTE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VENTAS TOTALES	\$ 61.374.416,981,00	\$ 59.694.855.980,00	\$ 34.631.682.577,00	\$ 12.654.817.517,00	\$ 14.113.025.371,00	\$ 10.441.696.230,00

Segmentos:
Telecomunicaciones,
seguros y logística de
transporte, Salud,
público.

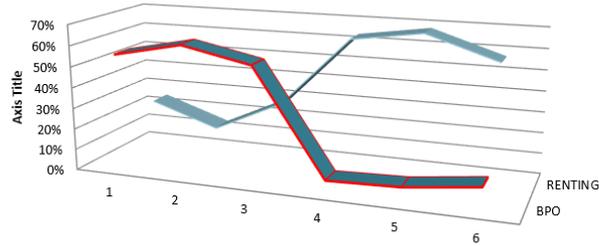


1. Se observa una caída de las ventas de manera continua durante aproximadamente 6 años. Razón por la cual se configura un reto para dicha caída de ventas y hacer crecer la compañía y sostener sus ingresos para darle navegabilidad y posibilidad de recuperarse.

COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS



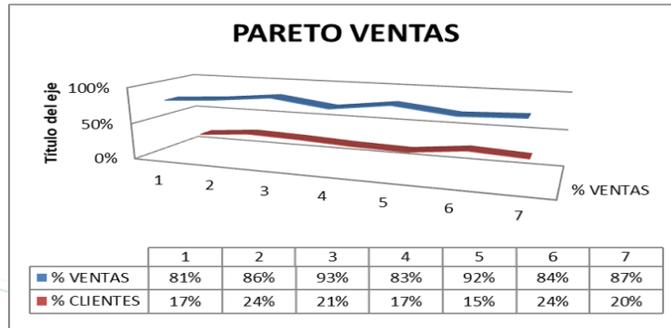
COMPORTAMIENTO BPO Y RENTING 2015-2020



	1	2	3	4	5	6
■ BPO	55%	62%	55%	5%	6%	10%
■ RENTING	24%	13%	29%	63%	68%	57%



PARETO VENTAS Y % CLIENTES



	1	2	3	4	5	6	7
■ % VENTAS	81%	86%	93%	83%	92%	84%	87%
■ % CLIENTES	17%	24%	21%	17%	15%	24%	20%

LOGROS 2021 - 2023



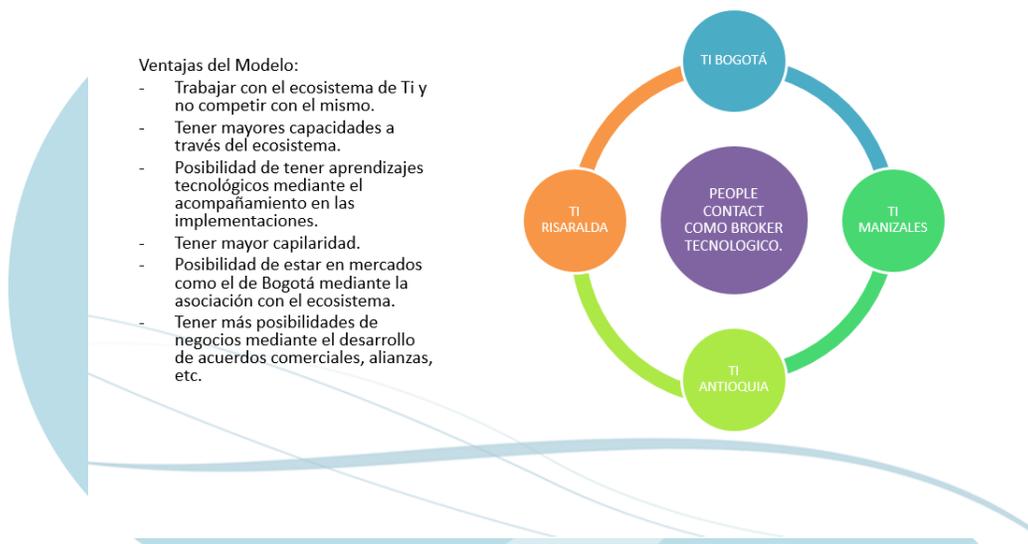
- ✓ Incrementar las ventas totales de People Contact
- ✓ Mejora en los márgenes de los negocios, con un costeo estructurado y revisión de los items con las áreas involucradas de la empresas.
- ✓ Apoyo a la compañía para obtener Margen EBITDA positivo.
- ✓ Apoyo en la Meta de Caja conforme a las negociaciones.
- ✓ Aceptación de negocios solo si contribuyen a la empresa.

ACCIONES Y LOGROS



- Se han realizado ajustes a las presentaciones comerciales. También se han realizado presentaciones asociadas a sectores de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Se tiene desarrollado un producto de seguridad ciudadana como lo es CCTV el cual se trabajo y dio resultados para la compañía con 2 negocios importantes como el traslado del Sies y la implementación de CCTV ciudadano para los municipio de Centro sur
- Se firmaron alianzas con diferentes proveedores de tecnología y representantes a nivel mundial como Hik Vision, Amazon, HP, Huawei Cloud.
- Se realizó la capacitación de venta consultiva a los ejecutivos comerciales.
- Se participó en el programa de Fabricas de Productividad con la Cámara de Comercio.
- Se realizó capacitación de venta de soluciones Cloud.
- Se han revisado diferentes modelos para la comercialización de TI y se redefinió que se debe trabajar con el ecosistema. Aprobado en junta.
- Se ha realizado un revisión del componente tecnológico del sector y se encontró que PC debe actualizarse de cara a las nuevas tendencias, puntualmente en el sector de BPO, para lo cual se lanzó la idea de generar un proyecto alrededor de los agentes virtuales y los BOT, ya que la empresa no cuenta con ellos de manera estandarizada.
- Se ha realizado mantenimiento de clientes con llamadas, visitas y reuniones virtuales.
- Participación en las conferencias de Bpro y relacionamiento con Bpro.
- Se han desarrollado diferentes análisis y se ha determinado que el sector público es muy importante para People y que debería trabajar en él.
- Se participó en el congreso de ANDICOM dejando para la empresa un relacionamiento con empresas del ecosistema de TI.
- Participación en Bpro.

LOGRO - SE DESARROLLO EL MODELO DE TI DE PEOPLE CONTACT.



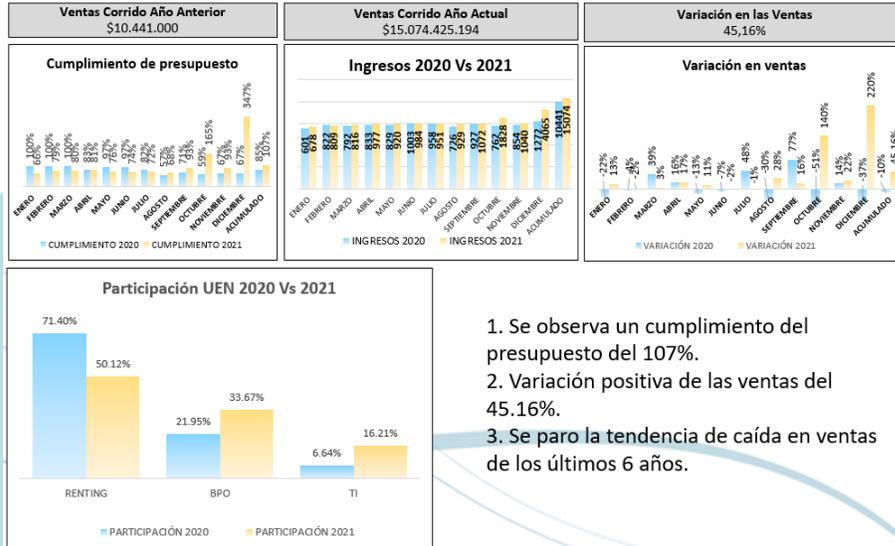
LOGROS DE VENTAS



AÑO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 PY
PRESUPUESTO						\$ 12.746.000.000	\$ 14.041.904.924	\$ 16.430.000.000	\$ 14.577.477.526
INGRESO OPERATIVO	\$ 54.232.309.000	\$ 51.308.475.000	\$ 27.658.762.800	\$ 10.485.811.122	\$ 11.579.034.749	\$ 10.441.000.000	\$ 15.074.425.194	\$ 16.264.976.633	\$ 15.200.000.000
CUMPLIMIENTO %						82%	107%	99,00%	104,27%
OBSERVACIONES						COVID - DISMINUCIÓN AFORO	COVID - DISMINUCIÓN AFORO	Entrega Sedes con Estados de Resultados Negativos	Año presupuestado sin la Sede de Nueva Granada, Laureles y La Patria.(Aprox 5.400 MM)

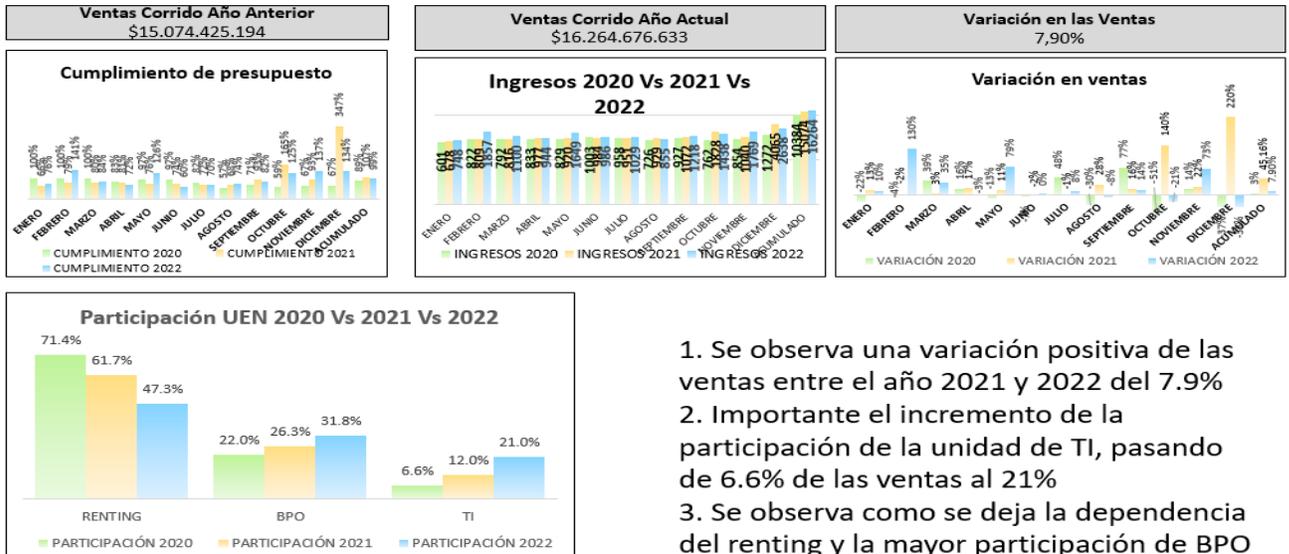
1. Se logro parar la caída en ventas desde el año 2015 y generar crecimiento y sostenibilidad.
2. En el presupuesto del año 2023, no se incluyen los posibles ingresos de Laureles, La Patria y Nueva Granada, ya que estas sedes fueron devueltas a sus propietarios por la incidencia en el costo de ventas, principalmente por arrendamiento y mantenimiento. Pasando de un costo de ventas aproximadamente del 85% al 75%. Dichas decisiones ayudaron a mejorar la rentabilidad de la compañía.

LOGRO DE VENTAS 2020 VS 2021



1. Se observa un cumplimiento del presupuesto del 107%.
2. Variación positiva de las ventas del 45.16%.
3. Se paro la tendencia de caída en ventas de los últimos 6 años.

LOGRO DE VENTAS 2021 VS 2022



1. Se observa una variación positiva de las ventas entre el año 2021 y 2022 del 7.9%
2. Importante el incremento de la participación de la unidad de TI, pasando de 6.6% de las ventas al 21%
3. Se observa como se deja la dependencia del renting y la mayor participación de BPO y TI.

CONCLUSIONES

En conclusión:

1. People Contact ha crecido durante los últimos 3 años, tanto en ingreso como en la mejora de los indicadores financieros, permitiéndole estabilidad y posibilidad de afrontar los pagos de la DIAN dentro del acuerdo de acreedores de la reestructuración.
2. Se disminuyó la dependencia del negocio del renting, incrementando las participaciones de ventas de las unidades de TI y BPO .
3. Se trabajó en la rentabilidad de los negocios para mejorar la estructura de costos y gastos de la empresa.
4. Las mayores ventas y el cuidado en los márgenes de los negocios aportaron en lo financiero, en el sentido, que la empresa obtuvo Margen Ebitda positivo, después de varios años estar en negativo.
5. El modelo de negocio para la unidad de TI con enfoque de trabajar con el ecosistema de TI, arrojó resultados positivos. Es de anotar que no existía un modelo definido.
6. Se ha fortalecido las relaciones de largo plazo con los clientes en búsqueda de volumen, y tener estables los ingresos de la compañía

8. ESTADOS FINANCIEROS

PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION
NIT 900.159.106-0
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2022)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

		31/12/2023	31/12/2022	variacion absoluta	variacion relativa
	NOTA				
43 Ingresos Operacionales	28	18.271.036.075	16.264.976.632	2.006.059.443	12,33%
63 Costos de Ventas	30	(13.262.826.646)	(13.228.779.312)	(34.047.334)	0,26%
UTILIDAD BRUTA		5.008.209.429	3.036.197.320	1.972.012.109	64,95%
51 Administracion y Operación	29	(4.837.387.162)	(3.260.966.289)	(1.576.420.873)	48,34%
52 Gastos de Ventas	29	(748.937.961)	(409.238.458)	(339.699.503)	83,01%
UTILIDAD OPERACIONAL		(578.115.694)	(634.007.427)	55.891.733	-8,82%
48 Otros Ingresos Financieros	28	3.561.591.373	438.572.871	3.123.018.502	712,09%
53 Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	29	181.236.891	505.731.277	(324.494.386)	-64,16%
58 Otros gastos	29	6.158.340	15.957.431	(9.799.091)	-61,41%
RESULTADO DEL PERIODO		2.796.080.448	(717.123.264)	3.513.203.712	-489,90%
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO		2.796.080.448	(717.123.264)	3.513.203.712	-489,90%


Juan José Silva Serda
 Gerente

People Contact S.A.S. en Reestructuración


JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA

CONTADOR
 TP 154754 -T


LINA MARIA CORREA MEJIA
 REVISOR FISCAL
 TP 98442-T
 DESIGNADO POR CROWE CO SAS
 Ver opinion adjunta

PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION
NIT 900.159.106-0
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2022)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

ACTIVO	NOTAS	31/12/2023	31/12/2022	variacion absoluta	variacion relativa
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	\$ 6.975.091.576	\$ 6.443.820.979	\$ 531.270.597	8,24%
Cuentas por cobrar	7	\$ 3.571.217.419	\$ 2.705.936.296	\$ 865.281.123	31,98%
Otros activos	14	\$ 1.435.964.945	\$ 1.314.482.566	\$ 121.482.379	9,24%
Total activos corrientes		\$ 11.982.273.940	\$ 10.464.239.841	\$ 1.518.034.098	14,51%
ACTIVOS NO CORRIENTE					
Cuentas por cobrar	7	\$ 1.121.528.538	\$ 1.037.257.449	\$ 84.271.089	8,12%
Deterioro de cuentas por cobrar		-\$ 948.281.119	-\$ 1.025.715.271	\$ 77.434.152	-7,55%
Propiedad planta y Equipo	10	\$ 7.345.736.798	\$ 8.717.849.447	-\$ 1.372.112.649	-15,74%
Otros activos	35	\$ 1.772.351.990	\$ 2.323.106.329	-\$ 550.754.339	-23,71%
Total activos no corrientes		\$ 9.291.336.207	\$ 11.052.497.954	-\$ 1.761.161.747	-15,93%
TOTAL ACTIVO		\$ 21.273.610.147	\$ 21.516.737.796	-\$ 243.127.649	-1,13%
PASIVO					
PASIVOS CORRIENTE					
Operaciones de financiamiento		\$ 2.405.788	\$ -	\$ 2.405.788	100,00%
Cuentas por pagar	17-21	\$ 2.779.788.692	\$ 3.391.918.493	-\$ 612.129.801	-18,05%
Beneficios a los empleados	22	\$ 687.366.284	\$ 323.649.834	\$ 363.716.450	112,38%
Total pasivo corriente		\$ 3.469.560.764	\$ 3.715.568.327	-\$ 246.007.563	-6,62%
PASIVOS NO CORRIENTES					
Operaciones de financiamiento		\$ 24.911.203.246	\$ 24.911.203.246	\$ -	0,00%
Cuentas por pagar	21	\$ 16.784.707.689	\$ 18.306.777.689	-\$ 1.522.070.000	-8,31%
Provisiones	23	\$ 169.839.256	\$ 169.839.256	\$ -	0,00%
Total pasivo No corriente		\$ 41.865.750.191	\$ 43.387.820.191	-\$ 1.522.070.000	-3,51%
TOTAL PASIVO		\$ 45.335.310.955	\$ 47.103.388.519	-\$ 1.768.077.563	-3,75%
PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS					
Capital suscrito y pagado	27	\$ 19.332.273.758	\$ 19.332.273.758	\$ -	0,00%
Resultado de ejercicios anteriores		-\$ 46.190.055.015	-\$ 44.201.801.217	\$ 1.988.253.798	4,50%
resultado del ejercicio		\$ 2.796.080.448	\$ 717.123.264	\$ 3.513.203.712	-489,90%
TOTAL PATRIMONIO		-\$ 24.061.700.809	-\$ 25.586.650.723	\$ 1.524.949.914	-5,96%
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO		\$ 21.273.610.146	\$ 21.516.737.796	-\$ 243.127.650	-1,13%


Juan José Silva Serra
Gerente
People Contact S.A.S. en Reestructuración


JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
CONTADOR
TP 154754 -T

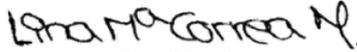

LINA MARIA CORREA MEJIA
REVISOR FISCAL

TP 98442-T
DESIGNADO POR CROWE CO SAS
Ver opinion adjunta

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2022)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS**

	Capital Fiscal	Reserva Legal	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Total patrimonio
Saldo a 31/12/2022	19.332.273.758	- -	44.201.801.217 -	717.123.264 -	25.586.650.723
Apropiación del resultado del periodo 2022			- 717.123.264		
Ajuste revalorización activos Fijos			- 1.271.130.533		
Resultado del periodo 2023				2.796.080.448	
Saldo a 31/12/2023	19.332.273.758	- -	46.190.055.014	2.796.080.448 -	24.061.700.809


Juan José Silva Serpa
Gerente
People Contact S.A.S. en Reestructuración


LINA MARIA CORREA MEJIA
REVISOR FISCAL
TP 98442-T
DESIGNADO POR CROWE CO SAS
Ver opinion adjunta

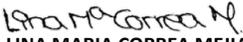

JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
CONTADOR
TP 154754 -T

PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION
NIT 900.159.106-0
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(CON CIFRAS COMPARATIVAS CON EL AÑO 2022)
CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

NOTA 37	01/01/2023 a 31/12/2023	01/01/2022 a 31/12/2022
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Utilidad o perdida del ejercicio	2.796.080.448	- 717.123.264
Amortizaciones		
Variacion Deterioro Acumulado	- 77.434.152	172.723.428
Variacion de provisiones		
Variacion de cuentas por cobrar	- 865.281.123	1.758.768.812
Variacion prestamos por cobrar		-
Variacion otros activos	- 121.482.379	- 529.958.968
Variacion de inventarios	-	22.507.017
Variacion de cuentas por pagar	- 612.129.801	- 1.493.589.503
Disminución de beneficio a empleados	363.716.450	35.258.861
Variacion de operaciones de financiamiento	2.405.788	- 394.364
Aumento de anticipo de retenciones		
Aumento de cuentas de difícl cobro		
Variacion del patrimonio por saneamiento	- 1.271.130.533	-
Aumento de cuentas por pagar		
Flujo de efectivo neto de actividades de operación	\$ 214.744.699	-\$ 751.807.981
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Variación Propiedad Planta y equipo	1.372.112.649	\$ 1.041.348.171
Variacion otros activos	550.754.339	\$ 1.264.668.576
Variacion cxc a LP	- 84.271.089	\$ 25.252.519
Pagado en adquisición de inversiones de administración de liquidez		
Flujo de efectivo neto en actividades de Inversión	\$ 1.838.595.899	\$ 2.331.269.266
ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Variacion Operaciones de financiamiento	-\$ 1.522.070.000	\$ 1.701.123.749
Variacion Cuentas por pagar		
Flujo Efectivo neto en actividades de financiación	-\$ 1.522.070.000	\$ 1.701.123.749
Flujo efectivo del periodo	531.270.597	3.280.585.034
Saldo inicial del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 6.443.820.979	\$ 3.163.235.945
Saldo final del efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 6.975.091.576	\$ 6.443.820.979
Saldo final de efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 6.975.091.576	\$ 6.443.820.979


Juan José Silva Serda
 Gerente
 People Contact S.A.S. en Reestructuración


JUAN PABLO AGUIRRE PINEDA
 CONTADOR
 TP 154754 -T


LINA MARIA CORREA MEJIA
 REVISOR FISCAL

TP 98442-T
 DESIGNADO POR CROWE CO SAS
 Ver opinion adjunta

DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL

A la Asamblea de Accionistas de PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION.

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros de PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2023, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION al 31 de diciembre de 2023, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia para pequeñas y medianas empresas.

Fundamentos de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia. Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros. Soy independiente de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) y he cumplido las demás responsabilidades éticas de conformidad con el Código de Ética del IESBA y de la Ley 43 de 1990. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

Párrafo de énfasis

Sin modificar mi opinión, quiero hacer énfasis en la información contenida en la nota 10.2 a los estados financieros adjuntos, donde la Entidad describe que no ha realizado la toma anual de los activos fijos sin embargo, para el 2024 se establecerá un cronograma de inventarios para dar cumplimiento con la política contable numeral 2.4.10 "Control interno Contable" del manual de políticas contables.
Anualmente el área de activos fijos se encargará de planear el control de inventarios de la propiedad planta y equipo, su toma física del periodo contable.



Las circunstancias descritas en la citada nota no indican la existencia de incertidumbres significativas que pueden generar duda sustancial sobre la razonabilidad del rubro en mención.

Otras cuestiones

Los estados financieros de PEOPLE CONTACT S.A.S EN REESTRUCTURACION al 31 de diciembre de 2022, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por otro contador público sobre los cuales expresó una opinión sin salvedades el 24 de febrero de 2023.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno de la Entidad en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia para pequeñas y medianas empresas y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de error material debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la entidad para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en marcha excepto si la administración tiene intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables de la dirección de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la misma.

Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia, siempre detecte una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia, apliqué mi juicio profesional y mantuve una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros debida a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para expresar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtuve conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.
- Evalué lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en marcha.
- Evalué la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada y si lo estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Me comuniqué con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de la auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La administración de la Entidad también es responsable por el cumplimiento de ciertos aspectos regulatorios en Colombia, relacionados con la gestión documental contable, la preparación de informes de gestión y el pago oportuno y adecuado de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, mi responsabilidad como Revisor Fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir un concepto sobre lo adecuado del cumplimiento.



Con base en el resultado de mis pruebas, conceptúo que durante el año 2023: a) la contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable; b) las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea; c) la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; d) existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Entidad y los de terceros que están en su poder; f) existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores y g) la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables; la sociedad no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Durante el año 2023 emití comunicaciones con recomendaciones y oportunidades de mejora; al respecto la administración ha venido adoptando los planes y programas conducentes al fortalecimiento del sistema de control interno.

A handwritten signature in black ink that reads "Lina María Correa Mejía".

LINA MARIA CORREA MEJIA

Revisor Fiscal Principal

Tarjeta Profesional No. 98.442 – T

Designado por **CROWE CO S.A.S**

5 de febrero de 2024

9. PROYECCIONES Y RECOMENDACIONES 2024

ACCIONES ESTRATÉGICAS A CONTINUAR...

1. Estabilizar la empresa en sus ingresos, costos y gastos para obtener unos márgenes operativos positivos y estables, de manera que se continúe dando viabilidad de largo plazo.
2. Mantener la estructura de caja positiva.
3. Depurar ineficiencias que no aporten valor a la organización.
4. Continuar desarrollando la estructura de aliados estratégicos.
5. Continuar con la modernización tecnológica.
6. Continuar desarrollando capacidades internas en TI.
7. Continuar desarrollando las líneas de negocio de Smartcities, puntualmente en la superapp de Manizales, movilidad y seguridad ciudadana.



ACCIONES ESTRATÉGICAS A CONTINUAR...

Fortalecer la presencia en el sector gobierno. Nacional – Regional, mediante el uso de su naturaleza jurídica.

1. Consolidar Zonas de Espacio Regulado (ZER) como línea de negocio.
2. Realizar la prueba piloto del componente tecnológico del SITP.
3. Desarrollar un modelo de negocio para la operación de la fibra óptica y red de internet de las cosas (IoT) de Manizales capturando datos para monetizarlos.
4. Definir un modelo de renting de infraestructura tecnológica para proyectos de movilidad y seguridad ciudadana en ciudades inteligentes.
5. People contact tiene la oportunidad de ser la empresa que preste servicios de tecnología, BPO y proyectos al sector gobierno, tal y como sucede con Entelco en Bogotá, la ESU en Medellín, la ERT en el Valle, entre otras.

