



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**

**CODIGO:** PL.PE.P22

**VERSIÓN:** 04

**FECHA DE EMISION:** 31/01/2022

**FECHA ULTIMO CAMBIO:** 11/02/2025

**Página 1 de 17**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN ARMONIZACIÓN CON EL ANEXO TÉCNICO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2025**

**VIGENCIA 2025 ENERO DE 2025**

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		CODIGO: PL.PE.P22 VERSIÓN: 04
	FECHA DE EMISION: 31/01/2022	FECHA ULTIMO CAMBIO: 11/02/2025	Página 2 de 17

## 1. INTRODUCCIÓN

People Contact en aras de dar cumplimiento a las disposiciones legales y atendiendo el compromiso con los grupos de interés, pone a disposición el presente documento para que la comunidad y los diferentes entes de control aplicables a People Contact puedan conocer el plan de trabajo de la organización en la lucha contra la corrupción a nivel interno.

El documento contiene las estrategias planteadas por People Contact para la vigencia 2024 que permitirán disminuir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados en la matriz anticorrupción, todo esto con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones del Gobierno Nacional con respecto al Programa de transparencia y ética pública.

Con la publicación del presente documento en la Página web, se espera contribuir al fortalecimiento del cumplimiento de los objetivos e indicadores organizacionales y dar a conocer a todos los grupos de interés, nuestro compromiso con el cumplimiento de las disposiciones legales y los planes de trabajo de las áreas encargadas del seguimiento y control del plan de trabajo enmarcado en los principios de transparencia.

## IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

### NATURALEZA JURÍDICA

People Contact S.A.S en Reestructuración, se constituyó como una sociedad de economía mixta indirecta, del orden municipal, de segundo grado, vinculada al Municipio de Manizales, conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, al Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias, cuya actividad está sometida al control y vigilancia del Municipio de Manizales, autorizada por el Consejo Directivo y los estatutos del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, Infi-Manizales, contenidos en el Acuerdo No. 292 del 6 de agosto de 1997 del Concejo Municipal de Manizales, previa iniciativa del Alcalde del mismo Municipio y con su autorización según consta en acta del Consejo de Gobierno Municipal de Manizales. En el año 2011 se realiza e inscribe su transformación de la sociedad al tipo de las S.A.S.

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		CODIGO: PL.PE.P22 VERSIÓN: 04
	FECHA DE EMISION: 31/01/2022	FECHA ULTIMO CAMBIO: 11/02/2025	Página 3 de 17

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

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

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

### **OBJETO SOCIAL**

People Contact tendrá como objeto social principal: *“1. La prestación de servicios de Call Center a empresas nacionales y extranjeras tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención, servicio de información por operadora, actualizaciones de bases de datos, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, realización de encuestas, investigaciones y sondeos, tele marketing, televenta, servicios de marketing y mercadotecnia, atención de peticiones, quejas y reclamos, y en especial todos aquellos que puedan ser articulados en centros de teleatención o en plataformas tecnológicas, telefónicas asistidas, ya sea para clientes propios o de terceros, a través de agentes de atención o de cualquier otro medio técnico actual o futuro que pudiera desarrollarse sea propio o de terceros. Para la realización de estas actividades podrá disponer de diferentes medios de interacción con los clientes tales como teléfono, internet, fax, video, correo convencional y correo de voz. Igualmente, la sociedad podrá proveer*

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		CODIGO: PL.PE.P22 VERSIÓN: 04
	FECHA DE EMISION: 31/01/2022	FECHA ULTIMO CAMBIO: 11/02/2025	Página 4 de 17

*todos los procesos de front y back office necesarios para la recepción, trámite, empaquetamiento y logística de los servicios que se le prestarán a los clientes de acuerdo a sus requerimientos. 2. La prestación de servicios de gerencia, consultoría y asesoría al cliente referidos a todos los procesos relacionados con la gestión de centros de atención de llamadas o centros de contacto para la atención al público. 3. La comercialización directa e indirecta de cualquier tipo de producto, por cuenta propia o de terceros a través de mecanismos diversos de comunicación tales como teléfonos, radio, televisión, periódicos, diarios, revistas, catálogos, entre otros. 4. La prestación de servicios de bases de datos tales como gestión, administración, actualización, desarrollo, análisis y segmentación de bases de datos propios o de terceros. 5. La prestación de servicios informáticos tales como: diseño y desarrollo de software para aplicaciones para equipos de cómputo; comercialización, actualización y mantenimiento de aplicaciones; evaluación de sistemas y equipos; diseño y desarrollos de sitios web, entre otros. Para el efecto podrá instalar, establecer, usar, ampliar, operar y explotar redes, sistemas, equipos, soportes lógicos y demás tecnologías disponibles en el mercado para el procesamiento y administración de la información. 6. Hacer la organización, operación, prestación y explotación de las actividades y servicios de telecomunicaciones tales como valor agregado, tecnologías inalámbricas, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas de telecomunicaciones y operaciones totales del sistema de información y cualquier servicio calificado como de telecomunicaciones, comunicaciones e información dentro del territorio nacional y en conexión con el exterior empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros. 7. La prestación de servicios de asesoría técnica, mantenimiento de equipos y redes y consultoría en los ramos de la electricidad, electrónica, informática, telecomunicaciones y afines. 8. Promover y participar en proyectos de educación, formación científica e investigativa y desarrollo de productos, que generen soluciones aplicables a sectores empresariales e institucionales. 9. Promover y participar en proyectos medio ambientales, de desarrollo sostenible y otros que contribuyan a cumplir el balance social de la empresa. 10. Gestionar, promover, construir, dotar y en general realizar cualquier otra actividad relacionada con la de adecuación, equipamiento y construcción de obras civiles de infraestructura física y/o tecnológica para fines propios o/de terceros, con facultades para realizar estas actividades directamente, y/o a través de terceros. 11. Comprar, vender, distribuir, suministrar, importar y exportar toda clase de bienes y servicios, mercancías, productos, insumos, materias primas, equipos técnicos, tecnológicos y todo tipo de artículos necesarios para el desarrollo de su objeto social. 12. Realizar procesos de gestión, selección, promoción y administración del talento humano, dentro de los distintos esquemas de contratación, para el normal desarrollo de las competencias y los programas de bienestar laboral. 13. Ofrecer, desarrollar, ejecutar, intervenir, supervisar y suministrar soluciones técnicas y tecnológicas. 14. Actuar como agente comercial, representante, corredor, mandatario o comisionista de cualquier tipo de operaciones comerciales.*

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		<b>CODIGO:</b> PL.PE.P22 <b>VERSIÓN:</b> 04
	<b>FECHA DE EMISION:</b> 31/01/2022	<b>FECHA ULTIMO CAMBIO:</b> 11/02/2025	<b>Página 5 de 17</b>

15. *Concesión de servicios públicos, bienes de uso público, obras públicas, prestación de servicios y suministro y en general.* 16. *Formulación de proyectos, Gerencia de proyectos, apoyo gerencial y operaciones logísticas.* 17. *Operación de trámites de movilidad, implementación y operación tecnológica para sistemas integrados de transporte (SITP), sistemas estratégicos de transporte (SETP) y proyectos de movilidad inteligente.* 18. *Administración, señalización y mantenimiento de zonas de estacionamiento regulado (ZER).* 19. *Aplicación integrada de la tecnología de comunicaciones, control e información al sistema de transporte.* 20. *Ciencia de datos, analítica descriptiva y predictiva.* 21. *Tecnologías para las ciudades, territorios inteligentes y sostenibles, operación, administración, instalación y funcionamiento de redes de Internet de las cosas (IoT), inteligencia artificial (IA), tecnologías de seguridad blockchain, esteganografía, seguridad de datos. Seguridad perimetral de datos, robótica, redes y contadores eléctricos inteligentes, agricultura de precisión, Sistemas de medición inteligente (AMI), outsourcing en TIC, KPO, Helpdesk.* 22. *Operación trámite de movilidad y patios y grúas con incorporación de herramientas tecnológicas y/o servicios de parqueadero.* 23. *Administración y operación de plataformas de gestión documental, almacenamiento de datos, procesamiento de información, encuestas, estadísticas, análisis de datos, archivo y demás que se relacionen.* 24. *Arrendamiento y servicios de parqueadero.* 25. *Recaudo y distribución de recursos".* 26. *Generar, operar y administrar negocios asociados a la movilidad terrestre a nivel nacional, departamental, municipal, interveredal y urbano".*

En desarrollo de su objeto principal la sociedad podrá: "1) Celebrar todo tipo de contratos, acuerdos o convenios y subcontratar con el sector público o privado, nacional o extranjero. 2) Participar en licitaciones, concursos públicos y privados, nacionales e internacionales para celebrar todo tipo de contratos, con personas naturales o jurídicas del país o del exterior. 3) Ceder total o parcialmente sus derechos a terceros y adquirirlos de la misma manera; en los casos de negocios o contratos que adquiera o sea cesionaria, debe mediar una previa evaluación independiente de debida diligencia de los negocios adquiridos o los contratos que actúa como cesionaria; 4) Formar parte de otras entidades, asociaciones, sociedades, uniones temporales o consorcios que adelanten o no actividades semejantes o complementarias. 5) Adquirir, enajenar, gravar, administrar, tomar y dar en arriendo toda clase de bienes muebles o inmuebles, corporales o incorporeales para el desarrollo de su objeto social. 6) Intervenir como acreedora o como deudora en todo tipo de operaciones de crédito, en moneda nacional o extranjera, suscribir los contratos correspondientes y constituir las garantías a que haya lugar, con la autorización expresa de la Junta Directiva cuando supere la capacidad de contratación del Gerente. 7) Bajo ninguna circunstancia la sociedad podrá constituirse en garante de las obligaciones personales de los accionistas. 8) Girar, endosar, aceptar, asegurar, cobrar, pagar y realizar todo tipo de operaciones sobre títulos valores e instrumentos

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		<b>CODIGO:</b> PL.PE.P22 <b>VERSIÓN:</b> 04
	<b>FECHA DE EMISION:</b> 31/01/2022	<b>FECHA ULTIMO CAMBIO:</b> 11/02/2025	<b>Página 6 de 17</b>

negociables. 9) Formular ante la administración pública en todos los órdenes y organismos internacionales solicitudes o peticiones necesarias para el desarrollo del negocio. 10) Solicitar y obtener licencias para la importación de equipos necesarios para el desarrollo de las labores previstas en el objeto social. 11) Promover e intentar acciones legales judiciales, prejudiciales y extrajudiciales, y atender los que se promuevan contra la sociedad. 12) Hacer inversiones en acciones o derechos sociales, en bonos, en fondos de inversión y en toda clase de instrumentos de deuda pública. 13) Emitir bonos y comercializarlos en mercados nacionales e internacionales cumpliendo las regulaciones estatutarias y legales. 14). En general celebrar, realizar y ejecutar todos los contratos, actos, hechos y obligaciones relacionados con la existencia y funcionamiento de la sociedad, lo mismo que realizar todas las actuaciones preparatorias, complementarias, convenientes o necesarias para el cumplimiento de su objeto social, y en general puede realizar cualquier actividad lícita”.

## 1. COMPONENTE TRANSVERSAL

### 1. DECLARACIÓN

El compromiso de cada uno de los colaboradores de PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN es observar las políticas, procedimientos y que componen el Programa de Transparencia y Ética Pública, así como el compromiso con la implementación de las acciones que integran cada uno de los componentes.

Para esto se integran ejercicios de participación que involucren a cada una de las dependencias como:

- Definición de la gestión del riesgo y el control, además, supervisión de cumplimiento, está a cargo de la Alta dirección y el Comité de transparencia.
- Desarrollo e implementación de procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, aplicación, monitoreo y acciones de mejora, está a cargo de la oficina de control interno y la alta dirección.

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		<b>CODIGO:</b> PL.PE.P22 <b>VERSIÓN:</b> 04
	<b>FECHA DE EMISION:</b> 31/01/2022	<b>FECHA ULTIMO CAMBIO:</b> 11/02/2025	<b>Página 7 de 17</b>

- Apoyo y guía en la gestión adecuada de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y sus procesos, a través de directrices para identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos. Lleva un monitoreo independiente al cumplimiento de las etapas de la gestión de riesgos, está a cargo de Mejoramiento continuo y la oficina de control interno.
- Aseguramiento (evaluación) independiente y objetivo sobre la efectividad del sistema de gestión de riesgos, y que se cumplan con sus responsabilidades en la gestión de riesgos para el logro en el cumplimiento de los objetivos institucionales y del proceso, está a cargo de Mejoramiento continuo y la oficina de control interno.

## 2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA.

### 2.1. Objetivo General

Garantizar el acceso a la información pública de manera oportuna, veraz y completa, promoviendo la transparencia en la gestión pública y fortaleciendo la confianza de los grupos de interés en People Contact.

### 2.2. Objetivos específicos.

- **Implementar mecanismos de acceso a la información pública:** Establecer procedimientos claros y accesibles para que los ciudadanos puedan solicitar y obtener información pública.
- **Promover la cultura de la transparencia:** Fomentar una cultura organizacional que valore y practique la transparencia y la rendición de cuentas en todas las actividades y procesos.
- **Fortalecer la ética pública:** Desarrollar y aplicar códigos de ética y conducta que guíen el comportamiento de los colaboradores, asegurando la integridad y la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.
- **Capacitar a los colaboradores:** Ofrecer programas de formación y capacitación continua en temas de transparencia, acceso a la información y ética pública.

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		CODIGO: PL.PE.P22 VERSIÓN: 04
	FECHA DE EMISION: 31/01/2022	FECHA ULTIMO CAMBIO: 11/02/2025	Página 8 de 17

- **Facilitar la participación ciudadana:** Crear espacios y mecanismos que permitan a los ciudadanos participar activamente en la toma de decisiones y en la vigilancia de la gestión de la organización.
- **Mejorar la calidad de la información pública:** Asegurar que la información publicada sea precisa, actualizada y presentada de manera comprensible y accesible para todos los ciudadanos.
- **Monitorear y evaluar el cumplimiento:** Establecer sistemas de monitoreo y evaluación para verificar el cumplimiento de las políticas de transparencia y ética pública, y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

### 3. ALCANCE

El presente programa es de conocimiento y aplicación de todos los colaboradores y demás grupos de interés; y su estricto cumplimiento es responsabilidad de todos los colaboradores, así como para contratistas, y en todos los procesos de People Contact.

### 4. PLANEACIÓN

El programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2025 se estructura en 6 componentes que agrupan de forma específica las actividades encaminadas al cumplimiento del objetivo propuesto.

Ciclo de Programa:

- Formulación.
- Validación y consulta pública a partes internas y externas.
- Consolidación.
- Aprobación por comité de Transparencia.
- Publicación en sitio web [www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)
- Ejecución.
- Modificación o reformulación con aprobación de comité de transparencia.

	<b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA</b>		<b>CODIGO:</b> PL.PE.P22 <b>VERSIÓN:</b> 04
	<b>FECHA DE EMISION:</b> 31/01/2022	<b>FECHA ULTIMO CAMBIO:</b> 11/02/2025	<b>Página 9 de 17</b>

## 5. REPORTE

Identificar los reportes internos y externos, así como el contenido para hacer seguimiento y evaluar el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública:

La verificación y seguimiento al cumplimiento de las diferentes actividades del Programa, está a cargo de Planeación y Mejora Continua, la cual realizará los seguimientos en las siguientes fechas:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril 2025. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto 2025. La publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre 2025. La publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días del mes de enero 2026.

## 6. FORMACIÓN

People Contact encuentra importante formar a todos los responsables del Programa de Transparencia y Ética Pública en cada uno de los contenidos, promoviendo una capacitación semestral para la apropiación de las acciones que hacen parte de los componentes transversales y programáticos, esto con el fin de tener mayor claridad a la hora de desarrollar los seguimientos y monitoreos correspondientes a cada una de las áreas. La oficina de control Interno generará un plan de ejecución y monitoreo realizando estas jornadas de formación sobre las acciones que componen el Programa de Transparencia y articulándolo con los planes institucionales de capacitación de la entidad. Con las siguientes temáticas:

- Actividades pedagógicas que permitan la interiorización del Código de ética.
- Capacitación a los colaboradores de People Contact sobre los derechos, deberes y prohibiciones de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.





5	Seguimiento	Auditorías internas, evaluaciones y seguimientos. Incluye informes aprobados y presentados.	Informe de seguimiento	Proceso de Mejoramiento Continuo															
---	-------------	---	------------------------	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**  
**SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

<b>Nombre de la Entidad</b>	PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN
<b>Sector Administrativo</b>	TECNOLOGÍA Y TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO
<b>Departamento</b>	CALDAS
<b>Municipio</b>	MANIZALES

<b>Orden</b>	NACIONAL
<b>Año Vigencia</b>	2024

Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014 deberán publicar los servicios / trámites que brindan directamente al público. No obstante, si la Sociedad no tiene estos trámites o servicios no se deberá publicar esta información

Adicionalmente, se informa que artículo 1 de la Ley 962 de 2005, establece que las autoridades en principio no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley. Al respecto, se informa que People Contact S.A.S. no tiene trámites ni servicios a la ciudadanía establecidos por Ley y que deban estar registrados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.









