Responsabilidad Social Empresarial *2012*

En Colfondos, estamos comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial, por ello fueron trazadas las líneas estratégicas relacionadas con los impactos económicos, ambientales y sociales que se identificaron en la cadena de valor de la compañía.

A continuación, las líneas estratégicas, planes, proyectos y actividades del 2012.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colfondos Pensiones y Cesantías

1.

Ética y Transparencia

Buscamos asegurar un comportamiento ético y transparente por parte de todos nuestros empleados, en todos nuestros procesos y frente a todos nuestros grupos de interés.

1.1

Código de Conducta

Quienes trabajamos en Colfondos aspiramos a alcanzar los más elevados estándares de conducta ética y profesional, trabajando a diario para ganar y mantener la confianza de nuestros clientes.

A través de las decisiones que tomamos y las acciones que llevamos a cabo diariamente, afianzamos nuestro compromiso con este Código de Conducta. Buscamos entregar valor a nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas y nuestra comunidad.

Con este código, el cual establece los estándares de conducta y ética que se

aplican en todo el negocio, brindamos herramientas para que los empleados y proveedores logren reconocer situaciones en las que puede ser necesario solicitar orientación y tomar decisiones apropiadas para la compañía, nuestros accionistas y empleados.

En el momento de iniciar un vínculo laboral con Colfondos, el empleado se compromete a leer el Código de Conducta de Colfondos y cumplir los principios, políticas y regulaciones que allí se señalan. De la misma manera, declara que conoce que este código de conducta se encuentra publicado en la página web de Colfondos y que el incumplimiento a su contenido, constituye una falta grave.

Es nuestro deber escalar (reportar o informar) aquellos asuntos o situaciones que conozcamos y que consideremos van en contravía de los estándares o valores éticos propios o de Colfondos.

De acuerdo con las reglas establecidas en esta política y en sus procedimientos pueden ser escalados a través de:

- Al jefe de área o supervisor inmediato.
- Al área de Gestión Humana.
- Al Gerente de Cumplimiento a través del Buzón de Escalamiento de Asuntos Éticos y/o internamente a la extensión 16161 o, a nivel nacional, al teléfono (57 -1) 3437581 y/o al buzoncompliance@colfondos.com.co

2.

Trabajadores Felices y Comprometidos

En Colfondos, buscamos asegurar el bienestar de nuestros empleados, construimos un ambiente de trabajo sano y seguro en el que se respetan la igualdad de oportunidades, la privacidad y la libertad de opinión. Contribuimos además a su desarrollo profesional y personal a través de planes de carrera y de formación adaptados y buscamos conciliar de la mejor manera la vida familiar y el trabajo.

2.1

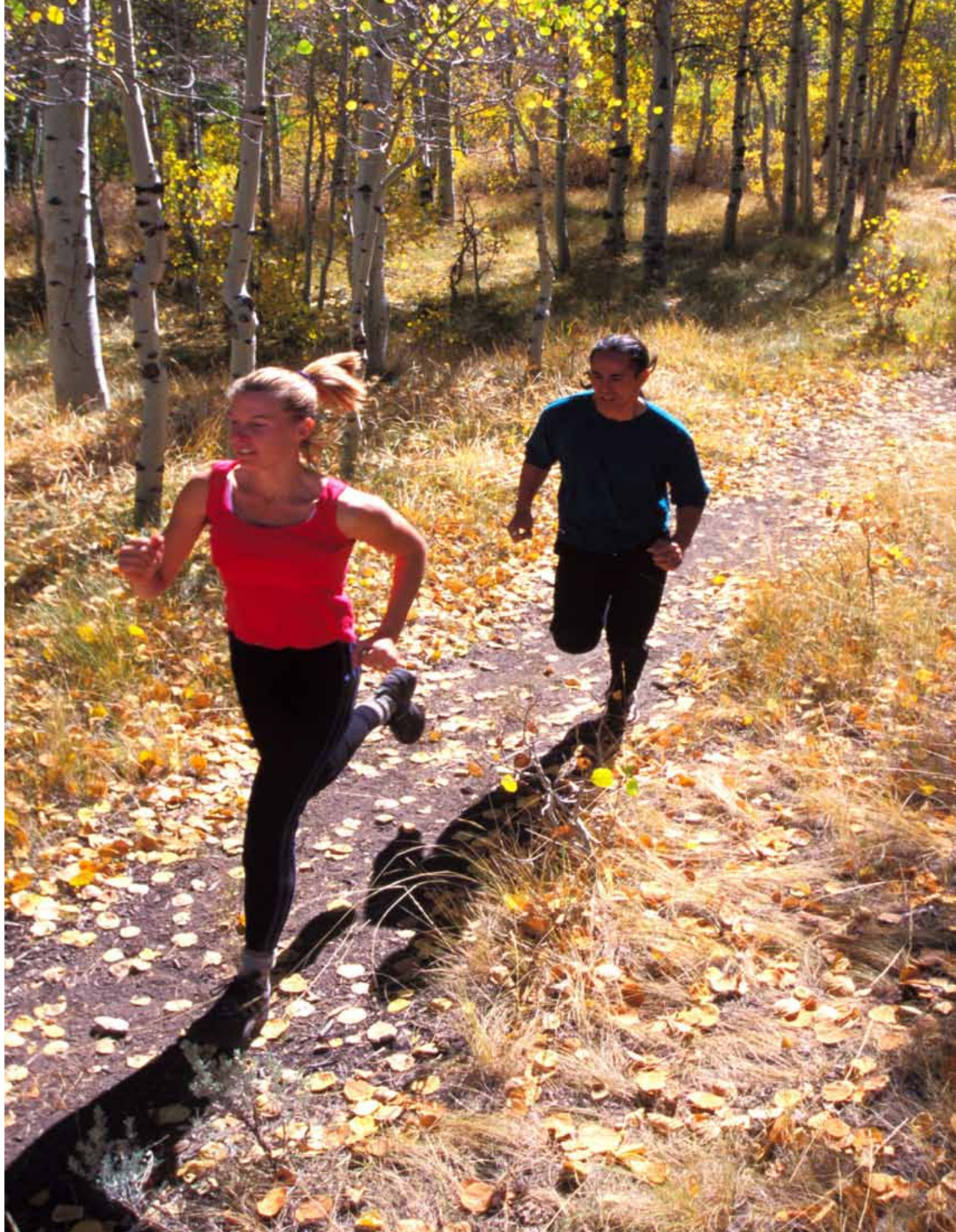
Programa de Calidad de Vida

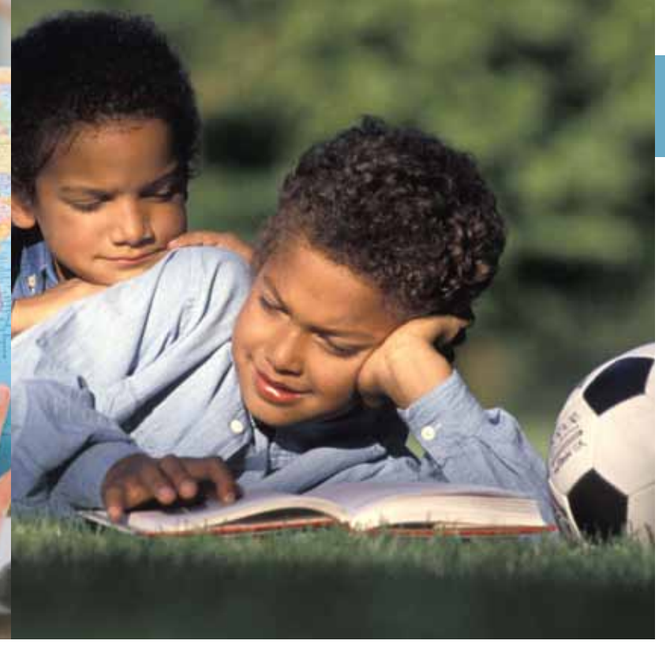
2.1.1 Bienestar

Creemos primordial, contar con un programa que equilibre la vida personal y el trabajo, para tener empleados comprometidos y satisfechos.

En el año 2012, desarrollamos 23 actividades inscritas en el Programa de Bienestar a nivel nacional, dentro de las más destacadas relacionamos a continuación:

- Inclusión del Programa Nuevas Formas de Trabajo (Horario Flexible y Oficina





Móvil), con una participación de más de 170 empleados inscritos.

- Llevamos a cabo las Vacaciones Recreativas, para más de 350 niños inscritos al Programa Pequeños Colfondos.

- Entregamos un Bono Escolar para más de 720 hijos de los empleados.

- Realizamos los Torneos Deportivos de Bolos Y Voleibol, donde contamos con la participación de más de 820 empleados.

- Efectuamos la Celebración de Quinquenios, donde reconocimos la labor de 423 empleados que cumplieron 5, 10, 15 y 20 años trabajando en Colfondos.

- Entregamos los Regalos de Navidad para más de 720 hijos de los empleados en el mes de diciembre.

- Celebramos 12 eventos de fin de año en todas las ciudades a nivel nacional.

2.1.2 Salud Ocupacional

En Colfondos, estamos comprometidos con generar espacios laborales saludables, brindando a nuestros empleados herramientas de autocuidado y salud. Nuestra gestión del 2012:

- Implementamos el Programa de Pausas Laborales (Wellness empresarial, Yoga, Pilates y Rumba terapia, Taeboo), donde contamos con la participación más de 202 empleados a nivel nacional.

- Llevamos a cabo las Jornadas de Salud: Vacunación VPH, citologías, mamografías, prevención de riesgo cardiovascular, influenza, alimentación saludable. Contamos con una participación de más de 330 empleados a nivel nacional.

- Realizamos 892 Exámenes Periódicos, 11 Exámenes Médicos Ejecutivos y la realización de 74 Inspecciones de Puesto de Trabajo.

- Llevamos a cabo la Semana de la Salud en las ciudades principales (Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali) con actividades como: Iridología, Termo-terapia herbal, Masajes de Relajación, Jornada de Donación de Sangre, Agudeza Visual, Taller de aptitud física y Taller de Hábitos Alimenticios, obteniendo una participación del 83%.

- Dimos inicio al levantamiento y actualización de los 27 Planes de Emergencia correspondientes a todas las sedes de Colfondos a nivel nacional con el apoyo de ARL Colpatria.

- Participamos en el Simulacro Distrital el 17 de Octubre del 2012 involucrando a 414 empleados de la compañía de la sede Carrera 30 y Torre calle 67, y a nivel nacional se llevaron a cabo 15 simulacros entre ciudades principales e intermedias, abarcando el resto de la población.

2.2

Gestión del Clima Organizacional

El principal indicador con el que contamos para determinar el logro de nuestros objetivos, relacionados con el Plan Empleados, plan con el que acompañamos la transformación del negocio, es el ISE (Índice de Satisfacción a Empleados).

En la última Medición de Clima Organizacional, obtuvimos una calificación Total Compañía de 84% de favorabilidad, 2 PP (puntos porcentuales) por encima de la meta fijada para el 2012. Y 19 PP por encima de la primera medición realizada en el 2010. Certificada por una firma de consultoría externa.

A pesar de que este estudio no es comparable en su totalidad con los estudios particulares de la industria, permite concluir que año tras año, a través de las Acciones Directivas, la Ejecución del Plan Empleados y la Gestion de los Microclimas, el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados aumenta, convirtiéndonos en un mejor lugar para trabajar, disminuyendo la rotación voluntaria de personas y siendo más atractivos para los profesionales interesados en trabajar con nosotros.

A través de la Gestión de Clima definimos y focalizamos las acciones que aportan al mejoramiento del ambiente como herramienta para el logro de los objetivos estratégicos de Colfondos movilizando al Talento Humano de cara a los retos planteados año a año. Como parte de la gestión del 2012, se realizaron las siguientes acciones:

- 116 sesiones a nivel nacional de divulgación y definición de planes de acción.

- 5 seguimientos a nivel Pre Directivo de los avances de la gestión 2012.

- 88 Líderes fueron formados en Gestión de Clima como Herramienta de Liderazgo.

- Se llevó a cabo la Tercera Medición de Clima Organizacional con la participación de 944 empleados (94.87%) de la organización, un margen de error de 0.72% y un índice de favorabilidad del 84% (2 ppt por encima de la medición del año 2012).

- Para el 2013 continuaremos con el fortalecimiento del modelo de Gestión del Clima Organizacional y acompañaremos a los líderes en la puesta en marcha de los planes de acción.

2.3

Universidad Corporativa Colfondos

A través de la Universidad, buscamos habilitar y profesionalizar a todos los empleados, en los conocimientos, habilidades y competencias con la celeridad y profundidad necesaria que nos garantice la apropiación de la estrategia de la compañía y del nuevo modelo de actuación organizacional.

En el 2012, pusimos en marcha las 4 escuelas de formación: Gerencial, Comercial, Servicios Compartidos y Administrativa, adicional a los entrenamientos trasversales (presencial y virtual) que ofrece la UCC. Durante este

año, dictamos 64 talleres presenciales en 428 sesiones en 1066 horas de formación.

Este año, el 100% de los empleados de la compañía, participó en algún proceso de formación de la UCC con un aprendizaje promedio del 4,6/5,0 y un nivel de satisfacción promedio del 4,6/5,0.

Las formaciones más destacadas por Escuela fueron:

- Escuela Gerencial: PADE, PID, PDD dirigidos a la alta gerencia.

- Escuela Comercial: Proceso de Venta, MAS-Experiencia Colfondos, Regímenes Pensionales, Bonos y Pensiones, Inteligencia Emocional y Actitud.

- Escuela de Servicios Compartidos: ITIL, Bases para la Planeación y Gestión de Proyectos y Procesos, Planeación y Organización - Manejo Efectivo del Tiempo y Desarrollo del Pensamiento.

- Escuela de Administrativa: Herramientas Gerenciales, Bases para la planeación y Gestión de Proyectos, Presentaciones Efectivas, Planeación y Organización -Manejo Efectivo del Tiempo y Desarrollo del Pensamiento

- Formaciones trasversales: Plan Básico de Inducción, Ingles UCC, Excel, Desarrollarte (Competencias), Cursos Regulatorios.

2.4

Apoyo a la Comunidad

En Colfondos, apoyamos la mejora continua de algunas comunidades o grupos de personas, buscamos contribuir de una u otra manera al desarrollo sustentable de las personas que hacen parte de nuestra nación.

2.1.4 Aporte a los Niños del Cauca y Donación a la Fundación FANA

En Colfondos, nos unimos a la causa de los niños del Departamento de Cauca que se encuentran en la mitad de la guerra. Por tal razón, a través de aportes voluntarios de los empleados y la participación de

algunas áreas, el pasado 19 de Diciembre de 2012, tuvimos la oportunidad de compartir con ellos y hacer entrega de 1000 juguetes teniendo en cuenta la época de Navidad.

Adicionalmente, en el año 2012, Colfondos contribuyó con el apoyo a la niñez abandonada, protección, nutrición y educación inicial a todos los niños y niñas que ingresan a la institución FANA la cual brinda servicios de Asistencia a niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad.

3.

Educación Financiera

Brindamos a los clientes, afiliados, asesores de venta y servicio, y empleados en general, las herramientas y ayudas necesarias para entregar información sobre la seguridad social en pensiones y cesantías, de una manera clara y didáctica, buscando que los conceptos sean comprendidos y actualizados permanentemente.

En Colfondos, continuamos con la promoción de nuestro SITE VIRTUAL: CONSTRUYENDO SU FUTURO, donde nuestros afiliados actuales y potenciales pueden ingresar para profundizar sobre temas relevantes de pensión obligatoria, multifondos, diferencia entre regímenes, cesantías, multiportafolios, pensiones voluntarias y nuestros servicios en general. CONSTRUYENDO SU FUTURO se ha divulgado a través de los diferentes canales de comunicación que tenemos con nuestros clientes, como boletines virtuales, página web www.colfondos.com.co, pantallas digitales en oficinas, volantes, afiches y material de soporte publicitario.

Igualmente participamos conjuntamente con ASOFONDOS en la divulgación y puesta en marcha de la campaña de educación financiera SOLO EN LOS FONDOS DE PENSIONES, la cual se llevó al público a través de una campaña masiva de comunicación en televisión y periódicos. Adicionalmente la divulgamos en nuestra página web con los videos explicativos que se utilizaron para los comerciales de televisión. Actualmente se está implementando un SITE de tipo lúdico/informativo, para que los usuarios aprendan y consulten fácilmente todo lo relacionado con las pensiones.

Como Colfondos continuamos también con nuestro programa de dar claridad en la información a los clientes, para lo cual desarrollamos unos anexos explicativos sobre la forma de leer y entender los extractos de pensiones, los cuales han viajado anexos en el extracto de producto que se envía a los clientes.

Presencialmente se realizaron en Bogotá y Medellín 5 charlas especializadas de 2.0 horas, dirigidas a clientes que requieren entender las diferencias entre los dos regímenes

pensionales existentes en Colombia. En estas charlas se llegó a 233 personas.

A través de nuestra fuerza comercial se han continuado realizando capacitaciones y presentaciones sobre Multifondos y Multiportafolios, las cuales se realizan en las diferentes empresas con las que Colfondos tiene afiliados. Cuando es necesario, se programan charlas más específicas, como Cálculos de: "Con Cuánto me voy a pensionar", bonos pensionales e historia laboral.

Existe una planeación de educación financiera en redes sociales, en donde diariamente publicamos posts en temas de interés.

4.

Clientes Empoderados

Ofrecemos servicios de alta calidad que le permitan a nuestros afiliados contar con todas las herramientas para construir la mejor jubilación que les sea posible.

Desde que iniciamos en redes sociales, hemos logrado una mayor interacción de los usuarios con la marca. Todos los posts se van con al menos una interacción (Like, share, comment/Retweet/mention). También se ha logrado establecer una dinámica para responder a los PQR de los usuarios que nos contactan desde las redes sociales, ofreciéndoles una respuesta oportuna. Igualmente, hoy por hoy generamos un tono de comunicación más cercano y amigable, con posts que obtienen una mayor vialidad y que logran una mayor cercanía de los usuarios con la marca.

4.1

Sistemas de atención al consumidor financiero SAC 2012

Frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, continuamos realizando esfuerzos de manera significativa con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros afiliados, mediante el envío de información oportuna, clara y suficiente, educación al consumidor financiero así como el fortalecimiento tecnológico y de asesoría en los canales de servicio como las oficinas, el Contact center, la página de Internet, redes sociales, la fuerza comercial, entre otros.

Continuando con el desarrollo del plan estratégico al 2015, durante el 2012 se ejecutaron los proyectos que iniciaron en el 2011 que tienen el objetivo de mejorar nuestros procesos, la calidad de la atención a nuestros consumidores financieros, las estrategias de cobranzas, la calidad de la asesoría y la automatización en oficinas que permitan dar agilidad a las solicitudes más frecuentes de nuestros clientes.

Rediseño de Procesos

Pensiones

Finalizamos la revisión del proceso de pensiones, buscando la optimización del tiempo para la definición de prestaciones económicas, así como la definición de nuevos acuerdos de servicio con la aseguradora que nos permitan optimizar las respuestas a las solicitudes en donde interviene dicha entidad.

Fortalecimos la capacitación en los canales y continuaremos con esta iniciativa durante el presente año, con el objetivo de lograr asesorías integrales y mayores soluciones de primer contacto que agilicen los trámites que realizan nuestros afiliados.

Bonos Pensionales

Frente al tema de bonos pensionales, reforzamos la capacitación en los canales integrando este tema con el de reconocimiento de pensión y de esta manera poder llegar a nuestros afiliados con información confiable, oportuna y clara en los contactos de estos con la Administradora.

Dimos inicio a un programa de certificación del Sistema General de Pensiones, en conjunto con ASOFONDOS, para los funcionarios de todos los canales de servicio y prestaciones, para de esta manera complementar los refuerzos de capacitación y mejorar la percepción de nuestros clientes sobre las asesorías recibidas.

Continuamos haciendo presencia en entidades como Colpensiones y Emisores diferentes de la Nación con el fin de lograr la reconstrucción de historias laborales antes de que los afiliados cumplan con el requisito para acceder a las prestaciones.

Extractos

Continuamos con el fortalecimiento del proceso de generación y envío de extractos con el cual logramos ser los primeros en la encuesta de satisfacción de ASOFONDOS en la percepción que tienen nuestros afiliados sobre la oportunidad del envío.

Kioskos (PAS: puntos de atención ágiles)

Con el fin de mejorar la eficiencia en el canal de Oficinas, finalizamos el año con 17 Puntos Agiles de Servicio en los cuales los afiliados pueden realizar las siguientes transacciones:

- Consulta de saldos.
- Consulta de movimientos.
- Certificación de afiliación.
- Certificación de saldo.

- Certificación de renta en pensión voluntaria.
- Historia laboral.
- Autorización de envío de extracto por email.

Este nuevo canal, ha sido valorado por nuestros clientes como un canal fácil de utilizar, rápido y eficiente.

Proyecto ceses (Colfondos en su empresa)

Se potencializó la implementación de Representantes Ceses (Colfondos en su empresa) con el objetivo de que nuestros afiliados puedan realizar diferentes consultas y transacciones sin moverse de su lugar de trabajo, adjuntamos las interacciones que nuestros clientes pueden realizar a través de las Ceses:

- Asesoría en Pensión Obligatoria, Cesantías, Pensión Voluntaria: Información cuenta individual, Bono Pensional, Brecha Pensional, Beneficio Tributario, Información y requisitos para realizar los retiros.

- Retiros de Cesantías y Pensión Voluntaria: trámite tanto de retiros parciales como totales en cheque o con consignación en cuenta.

- Solución en primer contacto para solicitudes como: consultas de saldos, movimientos, impresión de extractos, certificaciones, reclamos, actualizaciones, estados de cuenta, inscripción de cuentas, pignoraciones, inmovilizaciones, recomposiciones, etc.

De igual manera continuamos trabajando en fortalecer este canal ara brindar asesorías integrales que incluyan los tramites de pensión en las empresas sin que los empleados deban desplazarse.

Al finalizar el 2012 contamos con 31 CESES en diferentes ciudades del país.

Contact Center

En el Contact center implementamos a través del IVR, la validación de la satisfacción de nuestros afiliados con el servicio prestado a través de encuestas, con el fin de implementar acciones rápidas periódicos que nos permitan solucionar las necesidades de los afiliados.

Gestión de Reclamos

Mejoramos el indicador de oportunidad de gestión de peticiones, quejas y reclamos y logramos disminuir un 20% los reclamos frente al año anterior. No obstante, continuamos realizando esfuerzos en la mejora de procesos para disminución de reclamos, aumentar la solución en primer contacto en los canales y aumentar la satisfacción de nuestros afiliados frente a las respuestas de sus solicitudes con calidad, oportunidad y claridad de la información.

Gestión de Cobranzas

Durante el 2012, definimos una nueva estrategia de gestión de cobro la cual tiene como alcance gestionar en forma proactiva la deuda nueva y generar estrategias enfocadas en la depuración de la deuda histórica, con el fin de normalizar rápidamente las cuentas de los afiliados que presenten mora por falta de reportes de novedades a tiempo del empleador o demoras reales en los pagos de los aportes.

La implementación de esta nueva estrategia tiene como objetivo:

- Disminuir el Valor de la Deuda Presunta a partir de estrategias que permitan lograr la Depuración y Recuperación de la misma.

- Alinear la gestión de conciliación con el empleador, con el MAC (Modelo de Actuación Comercial).

- Aumentar la efectividad de los proveedores en el proceso de conciliación.

Proyecto de Internet

Finalizó el desarrollo de nuevas opciones para la página de Internet, con la cual esperamos brindar apoyo a los empleadores en los procesos que tienen que ver con la depuración de sus deudas, rezagos, certificaciones de empleados, entre otros y que nos permita establecer relaciones más cercanas con estas entidades en donde Colfondos puede ser un aliado en la gestión de sus procesos.

4.2 Defensoría del Consumidor Financiero

Con el fin de lograr que los consumidores financieros se informen y conozcan que cuentan con el apoyo del Defensor del ConsumidorFinanciero, permanentemente publicamos en la página de internet www.colfondos.com.co, el link que lo lleva directamente a la información relacionada con las funciones del Defensor, las etapas de las quejas, el procedimiento para radicar las quejas entre otras.

De igual forma nuestros consumidores financieros encuentran publicada esta información en las oficinas a nivel nacional, en las comunicaciones escritas y en el Contact center.

4.3

Modelo de Actuación de Servicio (MAS)

Durante el 2012, desarrollamos el proyecto de Modelo de Actuación de Servicio, en adelante MAS, por medio del cual se realizó un diagnóstico y diseño de la EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES en sus diferentes etapas (ahorro y pensión) tanto de los afiliados y empleadores actuales y potenciales, en todos los canales y puntos de contacto, a fin de maximizar el valor proporcionado, incrementar la satisfacción y lealtad de los

clientes y lograr mayor rentabilidad para la empresa en un esquema auto sostenible, que nos permita ser una empresa líder en calidad del servicio.

Definimos un nuevo modelo de atención y de experiencia que queremos brindar a nuestros afiliados y empleadores.

Como resultado de este diagnóstico establecimos 8 proyectos que desarrollaremos en adelante con el fin de mostrar a nuestros consumidores financieros la nueva experiencia de servicio en Colfondos.

5.

Ecoeficiencia

Buscamos disminuir el impacto ambiental generado por nuestras actividades, fomentando un uso eficiente de los recursos en las oficinas y generando una cultura de respeto por el medio ambiente entre nuestros empleados.

Durante el 2012:

- Instalamos máquinas destructoras de papel para posterior recolección y reciclaje. Mensualmente se reúnen aproximadamente 70 kilos de papel el cual es entregado a una empresa de reciclaje. El papel destruido en Colfondos después es utilizado en la elaboración de otros productos.

- Realizamos campañas internas y concursos dedicados al ahorro de recursos naturales. Con las campañas hemos obtenido una reducción en el consumo de agua y energía del 15% aproximadamente.

- Efectuamos la instalación de dos puntos ecológicos a través de los cuales se reciclan las basuras. Los residuos se dividen en Ordinarios e inertes, Papel- Cartón Plástico y Vidrio.

Colfondos®
Pensiones y Cesantías