



ABC

Preguntas frecuentes

Nueva Zona Transaccional para Empresas

#AvancemosJuntos



Preguntas Frecuentes



1. ¿Cómo es el ingreso a esta nueva Zona Transaccional para Empresas?

Para ingresar siga los siguientes pasos:

1. Ingrese a nuestro portal www.porvenir.com.co
2. Ingrese al botón: “ingresa a tu cuenta personal” y seleccione la opción “Soy Empresa”

Ingreso a nueva ZTE (Zona Transaccional para Empresas):



2. ¿Cuál es el enlace de la nueva Zona Transaccional para Empresas?

<https://www.porvenir.com.co/web/zte/login-zte>



Además, cuenta con su propio login con un diseño acorde a la nueva Zona.



3. ¿Cómo me inscribo a la Zona Transaccional para Empresas?

Por medio del [siguiente enlace](#), podrá inscribirse; de igual forma lo invitamos a [consultar el manual](#) donde encontrará toda la información de este proceso.

4. ¿Qué servicios tiene la nueva Zona Transaccional?

Tenemos disponible los siguientes servicios:

Pensión Obligatoria

Servicios de consulta:



- Detalle de empleados con incapacidades.
- Informe detallado de su deuda.
- Solicitud de pensión de sus empleados.
- Listado y certificado de afiliados.

Servicios transaccionales:

- Solucionar su deuda:
 - Opción (3) carga masiva de novedades.
 - Opción (4) depuración individual.
 - Ver la variación de su deuda.
- Reporte de novedades individuales

Cesantías

Servicios de consulta:



- Listados y certificados de afiliados.
- Retiro de Cesantías y su soporte.

Servicios transaccionales:

- Retiro de Cesantías (donde ellos grabarán y autorizarán los retiros).
- Aprobar retiros de Cesantías (la opción que permite aprobar los retiros de sus empleados que fueron grabados por Zona Pública).
- Cargue masivo de novedades de retiro.

Planes Empresariales

Servicios de consulta:

- Consulta general del plan.
- Consulta de transacciones.

Servicios transaccionales:

- Liberación de aportes Individual
- Consolidación de aportes Individual/Masiva
- Desvinculación del Plan Empresarial Individual/Masiva
- Reporte de condición fallida Individual/Masiva

5. ¿Si requieren cambiar su clave o la olvidaron?

1. **Ingrese aquí** y digite el tipo, número de documento y correo con el cual creó el usuario que ahora necesita recuperar / cambiar la contraseña.
2. Ingrese al correo electrónico que tiene registrado en la plataforma, allí encontrará los datos de su usuario y un enlace para definir su nueva contraseña.

6. ¿Si intentó entrar al nuevo portal, pero le indica que su usuario está inactivo?

- Es importante aclarar que los usuarios se inactivan tras un año de inactividad. Para volver a activarlo es necesario realizar el proceso de activación de usuario. Para ver el manual de usuario **haga clic aquí**

7. Si un usuario está inscrito con un correo, y este cambia, ¿qué debo hacer?

- Se debe inscribir nuevamente el usuario con el correo nuevo a utilizar. Si este usuario es de tipo “Operador” el usuario de tipo “Administrador” deberá inactivarlo; y una vez inscrito, activarlo y otorgarle los permisos. **Para ver el manual de usuario haga clic aquí**

- Si el usuario al cual se va a modificar el correo es de tipo “Administrador”, éste debe inscribirse nuevamente con el nuevo correo a utilizar. Para ver el manual de usuario [haga clic aquí](#) y adjunte los documentos requeridos por la página para esta activación:

- Formato de Solicitud de Activación de Usuario Administrador, debe estar completamente diligenciado y estar firmado manuscritamente por el Representante Legal. Para su descarga [haga clic aquí](#) o también encontrará el formato en la sección “Otros documentos”.

- Certificado de existencia y Representación Legal de la empresa con fecha de expedición no mayor a 3 meses.

- Fotocopia de la cédula del Representante Legal.

Una vez cuente con el nuevo usuario, deberá solicitar la inactivación del usuario anterior mediante el formato dispuesto en nuestra Zona Pública, [haga clic aquí](#) para descargarlo o encuéntrelo en la sección “Otros documentos”.

Otros documentos + Cerrar

Formatos imprimibles y documentos

- [Solicitud de vinculación de empleador](#)
- [Solicitud de vinculación de empleadores con menos de cinco empleados](#)
- [Formato de Activación de usuario Administrador - Zona Transaccional de Empresas](#)
- [Formato de Modificación de correo de notificación de operaciones - Zona Transaccional para Empresas](#)
- [Formato de Cambio de perfil de usuario - Zona Transaccional para Empresas](#)
- [Formato de Eliminación de IP - Zona Transaccional para Empresas](#)
- [Formato de Inactivación de usuario - Zona Transaccional para Empresas](#)
- [Autorización de consulta y tratamiento de datos biométricos para validación de identidad](#)



8. ¿Cómo puedo conocer que usuarios están actualmente inscritos en la ZTE (Zona Transaccional para Empresas)?

- Puede solicitar esta información por medio de la Línea de Servicio al Empleador en **Bogotá** 601-7425454, **Cali** 602-4857171, **Medellín** 604-6043222, **Barranquilla** 605-3856363, a nivel nacional 018000518440.

9. ¿Por qué se rechazan las solicitudes de activación de usuarios administradores?

1. Documentación incompleta.
2. La documentación no coincide (datos de Representante Legal con datos de cámara de comercio y documento identificación).
3. Mal diligenciamiento del formato.
4. Firma de Representante Legal no valida, por ejemplo: sellos, firmas digitalizadas no son aceptadas. Por su seguridad y la de las transacciones a realizar por nuestra Zona Transaccional para Empresas, se hace necesario que esta firma sea manuscrita, esto como soporte ante futuras reclamaciones.
 - Descargue nuevamente el formato y envíe este firmado manuscritamente por el Representante Legal al buzón porvenir@en-contacto.com . Contará con 30 días para hacer este proceso antes de que se inactive su usuario.
5. Por seguridad hacemos una confirmación telefónica con la empresa antes de activar el usuario, manteniendo los filtros de seguridad. Si no se logra esta confirmación la solicitud será negada.

10. ¿Por qué para la activación de usuarios administradores se exige la firma manuscrita?

- Porvenir dentro del esquema de seguridad digital para sus empresas, solicita esta firma con el fin de dar validez y veracidad al proceso de activación de un usuario. Ya que este usuario tendrá acceso tanto a los datos como a las transacciones de cada uno de sus colaboradores afiliados.

11. ¿Qué permisos tiene un usuario Administrador y uno Operador?

Administrador:

Tendrá acceso por defecto a todos los servicios de configuración de la zona, asimismo a realizar todos los procesos de cada producto con el que cuente la empresa (Pensiones Obligatorias, Cesantías, Planes Empresariales).

Operador:

Usuario habilitado solo para los servicios que disponga el administrador por medio del servicio “Administración de usuarios”.

12. ¿Cómo puedo cambiar el perfil a uno de mis usuarios?

- **Haga clic aquí** para ir a la sección “Otros documentos”; en esta ubique el documento “**Formato de cambio de perfil de usuario- Zona Transaccional para Empresas**”; descárguelo, diligéncielo y envíelo firmado por el representante legal o quien haga sus veces, junto con la fotocopia del documento de este y la cámara de comercio con fecha de expedición no mayor a 3 meses al correo: porvenir@en-contacto.com con el asunto “**Cambio de Perfil Zona Transaccional para Empresas**”.

13. ¿Cómo puedo inactivar un usuario de la Zona Transaccional para Empresas?

- Si su empresa cuenta con usuarios activos tipo Administrador, estos podrán ingresar a través de la opción “**Configuración**” -> “**Administrar usuarios**” y posteriormente inactivar el usuario que desee.

Si el usuario a inactivar es de tipo Administrador, **haga clic aquí** para ir a la sección “Otros documentos”; en esta ubique el documento “**Formato de Inactivación de usuario- Zona Transaccional para Empresas**”; descárguelo, diligéncielo y envíelo firmado por el Representante Legal o el usuario que se inactivará al correo porvenir@en-contacto.com con el asunto “**Inactivación Usuario Zona Transaccional para Empresas**”.

14. ¿En qué consiste el servicio de Registro de IP?

- Es un servicio dispuesto como control de seguridad para los usuarios que usted autorice en la Zona Transaccional para Empresas, con la cual según la IP registrada, estos solo podrán acceder al portal, una vez estén conectados desde una de estas direcciones IP suministradas por la empresa.

15. ¿Cómo puedo solicitar la eliminación de una IP registrada?

- Un usuario Administrador activo podrá hacer el registro de la IP por medio de la Zona Transaccional para Empresas, en la opción “Configuración” seguido de la opción “Administrar IP de conexión”; allí podrá registrar, eliminar y modificar la(s) IP por las cuales los usuarios activos de la empresa podrán ingresar y hacer transacciones.
- Si no se cuenta con usuarios administradores activos, **haga clic aquí** para ir a la sección “Otros documentos”; en esta ubique el documento “Formato de Eliminación de IP- Zona Transaccional para Empresas”; descárguelo, diligéncielo y envíelo firmado por el Representante Legal o quien haga sus veces , junto con la fotocopia del documento de este y la Cámara de comercio con fecha de expedición no mayor a 3 meses, al correo: porvenir@en-contacto.com con el asunto “Eliminación de IP Zona Transaccional para Empresas”





#AvancemosJuntos