

# Informe de Generación de Valor Social Porvenir 2009



  
**Porvenir**  
Sólo hay uno



# Tabla de Contenido

<b>1. Lo más destacado de Porvenir S.A. en el 2009</b>	4
<b>2. Perfil General</b>	5
<b>2.1. Historia</b>	5
<b>2.2. Filosofía Corporativa</b>	6
2.2.1. Misión	6
2.2.2. Visión	6
2.2.3. Valores Corporativos	6
<b>2.3. Participación de los Accionistas</b>	6
<b>2.4. Productos y Servicios</b>	7
2.4.1. Fondo de Pensiones Obligatorias	7
2.4.2. Fondos de Cesantías	7
2.4.3. Fondos de Pensiones Voluntarias	7
<b>2.5. Reconocimientos y Calificaciones</b>	8
2.5.1. Entre las 100 Empresas con Mejor Reputación	8
2.5.2. Porvenir, lo ISO por Usted	8
2.5.3. Certificación AAA.	9
<b>3. Gobierno Corporativo</b>	10
<b>3.1. Comités de Porvenir</b>	10
<b>3.2. Compromiso con la Transparencia</b>	11
<b>3.3. Sistema de Control Interno</b>	11
3.3.1. Auditoría Interna	12
3.3.2. Gestión de Riesgos	12
3.3.3. Información y Comunicación	12
3.3.4. Controles Externos	12
<b>4. Motor Desarrollo Económico y Social</b>	13
<b>4.1. Resultados</b>	13
<b>4.2. Retos 2010</b>	14
<b>4.3. Distribución de Valor Económico</b>	14
4.3.1. Porvenir Dinamiza la Economía del País	15
<b>4.4. Inversiones por Sector</b>	15
4.4.1. Infraestructura	16
4.4.2. Deuda Pública	16
4.4.3. Mercado de Capitales	16

<b>5. Inversión Social</b>	17
<b>5.1. Inversión en Deporte</b>	17
5.1.1. Atletas Porvenir	17
5.1.2. La Media Maratón Internacional de Bogotá	18
5.1.3. Vuelta al Porvenir	18
5.1.4. Ciclovía en Bogotá	18
<b>5.2. Donaciones</b>	19
5.2.1. Donación a la Fundación para el Futuro de Colombia, COLFUTURO	19
5.2.2. Donación de Computadores	19
<b>5.3. Inversiones y Actuaciones Responsables</b>	21
5.3.1. Capacitación a Clientes	21
<b>6. Gestión Humana</b>	22
<b>6.1. Empleo y Selección</b>	23
6.1.1. Proceso de Evaluación y Remuneración	23
<b>6.2. Capacitación</b>	24
<b>6.3. Universidad Porvenir</b>	25
<b>6.4. Salud y Seguridad</b>	26
6.4.1. Salud Ocupacional	26
<b>6.5. Bienestar Integral para Empleados</b>	28
<b>6.6. Comunicación Interna</b>	29
<b>7. Beneficios Clientes Porvenir</b>	30
<b>7.1. Porvenir Preferencial</b>	30
<b>7.2. Canales de Servicio</b>	30
<b>7.3. Agilidad</b>	31
<b>7.4. Atención para Clientes con Necesidades Especiales</b>	33
<b>7.5. Privacidad y Protección del Cliente</b>	33
7.5.1. Defensor del Cliente	33
7.5.2. Información Clara en Extractos	33
<b>7.6. Mercadeo Responsable</b>	34
<b>8. Filial Aportes en Línea</b>	35
<b>8.1. Beneficios Aportes en Línea</b>	35
<b>8.2. Lo más destacado de Aportes en Línea en el 2009</b>	35
<b>8.3. Reconocimiento Filial Aportes en Línea</b>	35



## 1. Lo más destacado del 2009 de Porvenir S.A.

- **Porvenir mantuvo la calificación PAAA (triple A)** en calidad en la administración de portafolios. **La certificación fue otorgada por BRC Investor Services S.A.**

- **A diciembre de 2009** Porvenir contaba con recursos bajo administración por **\$29,788 Miles de Millones.**

- **Porvenir ocupó el primer lugar en número de afiliados** en Pensiones Obligatorias con 2,7 millones y 1,4 Millones en el Fondo de Cesantías.

- **Porvenir apoya a la Alcaldía en la Ciclovía** de Bogotá a lo largo de 121 Km. Esta actividad lúdica reúne a más de 1´200.000 personas de todos los estratos socioeconómicos en un espacio público integrado.

- **Porvenir ha patrocinado la Media Maratón** desde su inicio en el año 2000 la cual cuenta con una participación de más de 45.000 atletas.

- **Los Atletas Porvenir han obtenido importantes logros en 10 maratones internacionales.** La entidad ha financiado los gastos para esta importante representación deportiva de colombianos en el exterior.

- **El 59% del equipo humano** en Porvenir pertenecen al género femenino.

- **Porvenir invirtió 87.629 horas** de capacitación para sus colaboradores durante el 2009.





## 2. Perfil General

### 2.1. Historia

Porvenir es una sociedad anónima, de nacionalidad Colombiana, constituida en 1991. Desde ese momento, miles de colombianos han depositado su confianza en esta compañía.

En el año 1994, por efecto de la entrada en operación de los fondos privados de pensiones en Colombia, se estableció una alianza con la AFP Provida S.A. de Chile, en su momento la más grande administradora de pensiones en ese país, que mantuvo su participación del 20% de Porvenir hasta septiembre de 2003.

**Actualmente, Porvenir administra un Fondo de Pensiones Voluntarias, un Fondo de Pensiones Obligatorias y el Fondo de Cesantías, así como Patrimonios Autónomos. En su historia de 15 años se ha consolidado como la sociedad administradora con la mayor cantidad de afiliados y la que tiene la mayor cantidad de recursos administrados por los fondos de pensiones obligatorias y de cesantías.**

Porvenir hace parte del Grupo AVAL, el conglomerado más importante del país y es accionista de los Bancos de Bogotá, de Occidente, Banco AV Villas y Leasing de Occidente.

Para velar por los intereses de los afiliados y por disposición legal, Porvenir es vigilada por la Superintendencia Financiera y es auditada por una firma de Revisoría Fiscal de reconocida experiencia.

Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia; este compromiso se encuentra respaldado por un excelente equipo humano en continuo crecimiento y desarrollo, el cual vela por ofrecer un portafolio de productos dinámicos y un servicio ágil y oportuno, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes.



## 2.2. Filosofía Corporativa

Luego de un ejercicio de Planeación Estratégica, Porvenir decidió transformar su misión y su visión para el año 2010.

### 2.2.1. Misión

Somos una empresa ágil y comprometida con la satisfacción del cliente, que basada en las capacidades y competencias de nuestros colaboradores contribuye al beneficio pensional del país, al ahorro de largo plazo y de cesantías, y al desarrollo de la seguridad social, generando valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y a la sociedad en general.

### 2.2.2. Visión

Consolidaremos nuestra posición de liderazgo en la administración del ahorro de largo plazo y de las cesantías de nuestros afiliados y profundizaremos la participación que tenemos en la seguridad social, innovando con nuestros productos y generando una oferta de valor diferencial para los clientes, constituyéndonos como empresa referente en servicio.

### 2.2.3. Valores Corporativos

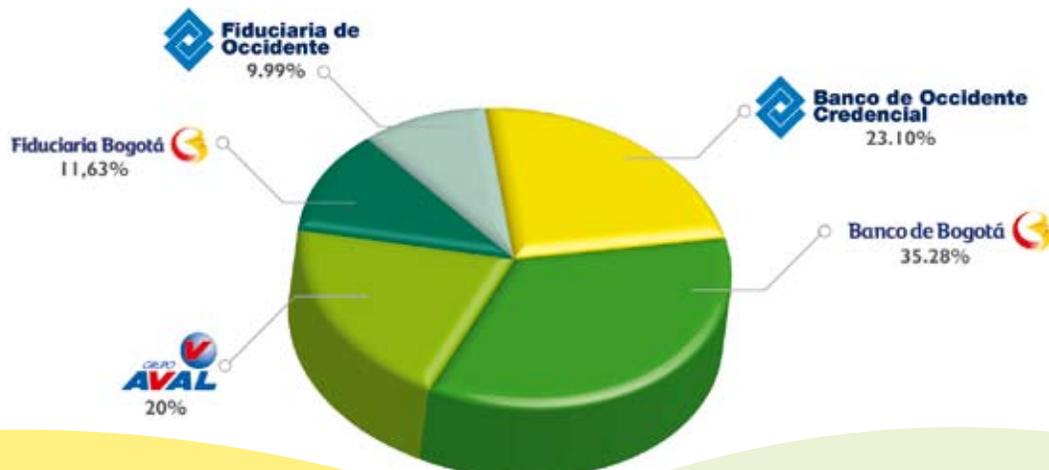
Para Porvenir es muy importante su compromiso con la aplicación de los valores corporativos en cualquier operación de la entidad. Se promueve:

- Orientación al cliente
- Cumplimiento
- Liderazgo
- Innovación
- Trabajo en Equipo
- Honestidad
- Compromiso

## 2.3. Participación de los accionistas

Porvenir cuenta entre sus accionistas con empresas colombianas como el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, Fiduciaria Bogotá y Fiduciaria de Occidente que forman parte del Grupo Aval, y que son expertos en el manejo de recursos del público por su gran trayectoria.

Composición Accionaria Porvenir a 31 de diciembre de 2009



## 2.4. Productos y Servicios

El portafolio de productos y servicios de Porvenir está diseñado a partir de las necesidades del cliente y del usuario. Se busca ofrecer alternativas para las diferentes etapas de la vida productiva y no productiva de sus afiliados.

Porvenir entrega a los clientes un portafolio de productos y servicios alineados con los 4 pilares de su política de Calidad:



---

• **Confiabilidad:** Es elaborar los productos o servicios que requiera el cliente y entregarlos sin defectos.

---

• **Oportunidad:** Significa entregar los productos o servicios en el tiempo prometido al cliente.

---

• **Transparencia:** Es entregar al cliente información clara, veraz y ajustada a la normatividad vigente.

---

• **Confidencialidad:** Es asegurarle al cliente que sus datos están protegidos en Porvenir y que sólo personal autorizado tiene acceso a ellos.

### 2.4.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

A través del Fondo de Pensiones Obligatorias, Porvenir administra el ahorro obligatorio de sus afiliados a lo largo de la vida laboral con el objeto de propender por futuro económico para la vejez, su objetivo es brindar calidad de vida a las personas cuando se han retirado de laborar o haya disminuido su capacidad productiva; en la invalidez, otorgarle una pensión vitalicia y en caso de muerte del afiliado, proteger a la familia o sus posibles beneficiarios.

Los fondos de pensiones son parte del sistema general de pensiones, el cual está compuesto por dos regímenes:

El régimen de prima media con prestación definida y el régimen de ahorro individual con solidaridad, creado por la ley 100 de 1993, para ser administrado por Administradoras de Fondos de Pensiones como Porvenir. El conjunto de cuentas individuales de los afiliados constituye el fondo de pensiones obligatorias. Porvenir desarrolla sus actividades como un Fondo de Pensiones Obligatorias de conformidad con las normas legales vigentes.

### 2.4.2. Fondos de Cesantías

Las Cesantías son una prestación social establecida por la ley para amparar al trabajador cuando éste queda cesante o desempleado. Todo empleador tiene la obligación de reconocérselas a sus trabajadores anualmente por intermedio de un Fondo de Cesantías, como el que administra Porvenir.

Por su parte, el fondo de Cesantías es un patrimonio autónomo, independiente del patrimonio de la sociedad administradora, constituido con el aporte de Cesantías previsto en las leyes laborales.

### 2.4.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

Porvenir Inversiones es un medio de ahorro que se compone de diferentes alternativas de inversión, nacionales e internacionales. Este ahorro ayuda a los afiliados a complementar su Pensión Obligatoria y a lograr sus objetivos de ahorro a mediano y largo plazo. Adicionalmente el dinero invertido en un fondo de Pensiones Voluntarias tiene beneficios tributarios.

*Mayor información sobre el portafolio Porvenir visite [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co)*



## 2.5. Reconocimientos y Calificaciones

Además de ser una marca de amplio reconocimiento en el sector, Porvenir recibió certificaciones y reconocimientos que respaldan su exitosa gestión en el 2009. Estas distinciones son muy importantes para incrementar la confianza de sus afiliados que depositan su dinero con el propósito de utilizarlo en el momento de pensionarse por cualquier causa o cuando se presenta la pérdida de su empleo.

### 2.5.1. Entre las 100 Empresas con Mejor Reputación

Merco, el monitor empresarial de reputación corporativa, evalúa anualmente la reputación en España del mismo modo que lo hacen otros monitores como los que publican las revistas Fortune en Estados Unidos o Management Today en el Reino Unido. En Colombia cumple su segunda edición haciendo el ranking de las 100 empresas con mejor reputación.

Entre ellas reconoce en Colombia, a Porvenir, que ascendió 6 posiciones al pasar del puesto 97 en el 2008 al puesto 91 en el 2009.

### 2.5.2. Porvenir, lo ISO por Usted

Certificación ISO 9001/2000. Otorgada por ICONTEC a la calidad en ventas, operación, servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligatorias y de Cesantías. Porvenir se compromete a que esta certificación se refleje en los beneficios que los afiliados y las empresas reciben. De igual manera, representa un estímulo para continuar el proceso de evolución en todos los procesos de la entidad.

El 16 de noviembre de 2007 ICONTEC renovó la certificación bajo la norma internacional ISO 9001-2000 a las siguientes actividades: Procesos en venta, operación y servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligatorias y de Cesantías. Durante el 2008 y posteriormente en el 2009 se desarrolló la auditoria de seguimiento por parte de Icontec, la cual dio como resultado el mantenimiento de la certificación.



### 2.5.3. Certificación AAA.

La administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. mantuvo la calificación PAAA (triple A) en calidad en la administración de portafolios (CAP), lo que indica que la administradora posee una habilidad superior para la administración de los recursos de sus clientes. Esta certificación fue otorgada por BRC Inventor Services S.A Sociedad calificadoradora de valores, en su revisión periódica, que nuevamente otorgó a Porvenir las siguientes calificaciones:

*Cesantías, otorgada el 11 de febrero de 2010*

*Pensiones Obligatorias, concedida el 25 de febrero de 2010*

*Pensiones Voluntarias Perfil Balanceado Conservador, conferida el 11 de febrero de 2010*

*Pensiones Voluntarias Perfil Alta Liquidez, otorgada el 25 de febrero de 2010*

**AAA Riesgo de Contraparte:** Porvenir recibió esta calificación por su alto nivel de eficiencia operativa, el favorable desempeño financiero, el importante respaldo patrimonial y la calidad en los procesos.

**AAA Administración de los Portafolios:** Por la capacidad que tiene la entidad para crear portafolios competitivos, el reconocimiento que hacen los afiliados de la marca Porvenir, así como la calidad de la fuerza de ventas.

**AAA / 2+ BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias:** Por la excelencia en la seguridad y un moderado riesgo de mercado se obtuvo esta calificación. Adicionalmente la calificación BRC 1+ (uno más) la cual indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo excelente.

**AAAI 2 BRC 1+ Fondo de Cesantías** El 30 de junio de 2009, se concedió esta calificación por la excelencia en la seguridad y un moderado riesgo de mercado. Adicionalmente la calificación BRC 1+ (uno más) la cual indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo excelente.





## 3. Gobierno Corporativo

### Enfoque de Gestión

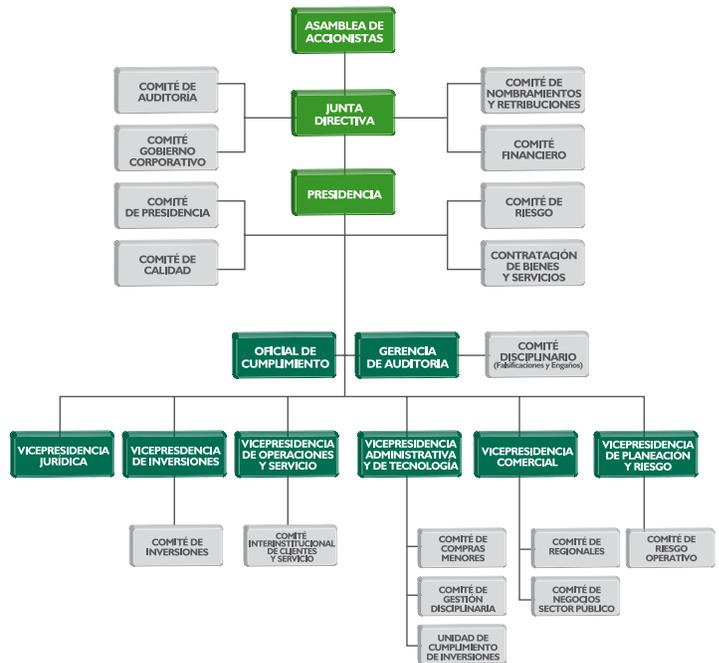
Porvenir entiende que el desarrollo de cualquier negocio, requiere necesariamente, de la existencia de un gobierno corporativo que actúe más allá de las exigencias legales, para garantizar la independencia en la toma de decisiones, el comportamiento ético, la transparencia, el adecuado control de riesgos y la visión del negocio a largo plazo.

En coherencia con esta filosofía, Porvenir incorporó dentro de su sistema de gobierno corporativo un Código de Buen Gobierno Corporativo como parte de los pilares en el desarrollo de su responsabilidad social. Las políticas y mejores prácticas establecidas en este código aplican de manera obligatoria a los accionistas, directores y en general, a todos los colaboradores de Porvenir, independientemente del tipo de contrato a través del cual se encuentran vinculados a la compañía.

Porvenir, así mismo, cuenta con mecanismos de control interno y externo que garantizan un modelo de negocio prudente, impulsado por principios de comportamiento ético, buen gobierno y total transparencia.

### 3.1. Comités de Porvenir

Porvenir cuenta con una estructura de Comités que garantiza el buen gobierno en todas las operaciones de la empresa.



## 3.2. Compromiso con la Transparencia

Para Porvenir es fundamental promover el cumplimiento estricto del Código de Buen Gobierno Corporativo, lo cual garantiza al público el manejo correcto y transparente de todos los procesos de la cadena de valor de la compañía.

Es así como en el mes de septiembre de 2009, la Junta Directiva aprobó el citado Código, mediante el cual se compilaron y actualizaron las normas existentes sobre la materia, se acogieron recomendaciones hechas por los órganos de control y por el Código País.

De igual manera se llevaron a cabo eficientes procesos de divulgación interna y externa para la adopción de este Código de Buen Gobierno.

**El Código de Buen Gobierno tiene dos objetivos esenciales como son la creación de un marco que defina con claridad las responsabilidades y la forma como interactúan los distintos órganos de administración y de control, y de otra parte el establecimiento de las reglas para la entrega de información veraz, suficiente y oportuna para los grupos de interés: Accionistas, autoridades, empleados, proveedores y afiliados.**

Porvenir trabajó durante el año 2009 en el proceso de adopción formal del Código de Buen Gobierno, para lo cual hizo un cronograma de tareas relacionadas con la recopilación de normas existentes en esta materia, recomendaciones de auditoría externa y autoridades, resultados encuesta Código País, concertación con Grupo Aval y formalización ante la Junta Directiva.

De igual manera se llevaron a cabo amplios procesos de divulgación interna y externa sobre la adopción de este nuevo Código de Gobierno.

## 3.3. Sistema de Control Interno

Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno, SCI, que comprende el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta directiva, la alta dirección y demás funcionarios para apoyar la consecución de objetivos.

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la entidad.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la compañía.
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la compañía.
- Dar un adecuado cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables a Porvenir.



### Miembros de la Junta a marzo 31 de 2010

Principales	Suplentes
Alejandro Augusto Figueroa Jaramillo	Diego Solano Saravia
Mauricio Cárdenas Müller	Luis Fernando Pabón Pabón
Efraín Otero Álvarez	Ignacio Zuloaga Sevilla
Julio Leonzo Álvarez Álvarez	Douglas Berrio Zapata
Juan María Robledo Uribe	Arturo de Jesús Zuluaga Machado
Antonio Celia Martínez Aparicio	Sergio Uribe Arboleda
Miguel Ignacio Gutiérrez Navarro	Pietro Alajmo Carrizosa
Juan Guillermo Serna Valencia Gloria	Margarita Rodríguez Uribe

#### 3.3.1. Auditoría Interna

Porvenir cuenta con un auditor interno y su correspondiente grupo de trabajo que tiene a su cargo la responsabilidad de evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la compañía, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

#### 3.3.2. Gestión de Riesgos

El auditor interno evalúa la eficacia del sistema de gestión de riesgos de la organización y las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de Porvenir.

#### 3.3.3. Información y Comunicación

Teniendo en cuenta que la operación de Porvenir depende en gran medida de sus sistemas de información, adopta controles que garanticen la seguridad, calidad y cumplimiento de la información generada.

#### 3.3.4. Controles Externos

Porvenir se rige y es vigilado por diferentes organismos de regulación y control como la Revisoría Fiscal, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores al cual se encuentra vinculada la entidad, el Defensor del Cliente o el órgano que lo reemplace dentro de las normas vigentes y las auditorías especializadas.

#### Superintendencia Financiera de Colombia

Porvenir por tratarse de una institución financiera se encuentra sometida a la inspección vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano, con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

#### Autorregulador del Mercado de Valores

Porvenir por ser un intermediario de valores, tiene la obligación legal de autorregularse a través de cuerpos especializados para tal fin. En desarrollo de este deber la entidad financiera tiene una membresía en el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV, que es una corporación de naturaleza privada sin ánimo de lucro que se rige por la constitución.

Por su parte, la autorregulación, comprende el ejercicio de las siguientes funciones por parte del correspondiente organismo de autorregulación:

- **Función normativa:** Adopción de normas para asegurar el correcto funcionamiento de la actividad de intermediación.
- **Función de supervisión:** Verificación del cumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación.
- **Función disciplinaria:** Consistente en la imposición de sanciones por el incumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación.

#### Auditorías Especializadas

Con el fin de fomentar la transparencia, las personas que representen por lo menos el 15% de los accionistas, pueden solicitar por su cuenta una auditoría especializada a una firma de reconocida trayectoria que asegure la calidad de la evaluación según los criterios establecidos por la Revisoría



## 4. Motor del Desarrollo Económico y Social

### Enfoque de Gestión

Porvenir es la compañía número uno en el mercado de Pensiones y Cesantías con lo cual logra apalancar importantes procesos de la economía colombiana a través del apoyo al gobierno en la compra de deuda pública y el significativo movimiento del mercado de capitales en el país.

Los Fondos de Pensiones compraron en el 2009 por una cifra cercana a los 5.7 billones de pesos, deuda privada, acciones y TES que representaron un motor que dinamiza la economía.

La recuperación de los mercados financieros en 2009 permitió a los afiliados de Porvenir obtener una alta rentabilidad sobre sus recursos de 27,7 por ciento, a la vez que se mantuvo como el fondo de pensiones más grande de Colombia, tanto por número de afiliados como por recursos administrados.

### 4.1. Resultados

El año 2009 representó para Porvenir el liderazgo en activos, patrimonio, utilidad, ROE, eficiencia y Ebitda.

Las campañas y el desempeño de Porvenir hacen que su recordación de marca sea superior con un porcentaje del 30,9% y es considerada por el 21.2% como la marca favorita en este mercado.

Sus logros incluyeron el desarrollo de actividades, colaboración con la reforma financiera y pensional y crecimiento rentable a través de mayor productividad en los procesos.

La satisfacción del cliente es otro de los pilares que apoya el crecimiento de Porvenir. El enfoque de mercadeo especializado y un nuevo modelo de servicio hacen parte de las acciones exitosas del año 2009.

La Gestión del riesgo de la entidad contó con impulso a las cobranzas, gestión eficiente de la deuda presunta, nuevos enfoques, normas de control y auditoría que fortalece el sistema de medición del riesgo financiero.

## 4.2. Retos 2010

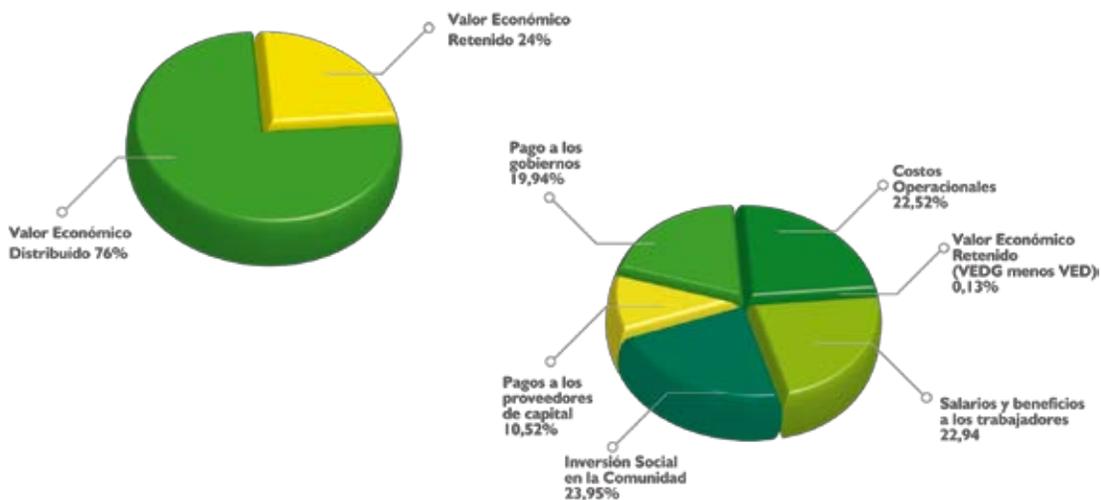
En el 2010 Porvenir quiere mantener su posición de Fondo No. 1 de Pensiones y Cesantías como resultado de una interacción de todos los procesos a través de la excelencia en la calidad, la innovación y el apalancamiento tecnológico que permita responder a las exigencias del mercado. Mantener sistemas claros de control y cumplimiento estricto de la regulación son otras de las políticas que apoyarán el logro de su plan de expansión.

## 4.3. Distribución de Valor Económico

Porvenir adquirió un compromiso con el desarrollo del país desde el inicio de su operación en Colombia. Como entidad responsable con sus diferentes grupos de interés realiza anualmente la creación y distribución de valor al Gobierno, a sus accionistas, a sus empleados, proveedores, clientes y comunidad en general.

**Tabla de Distribución de Valor Económico Ene-Dic de 2009**

Valor Económico Directo Generado - VEDG	\$Millones	%
Ingresos	\$480.867	100,00%
Valor Económico Distribuido - VED	\$365.690	76,05%
Costos operacionales	\$108.295	22,52%
Salarios y beneficios a los trabajadores	\$110.321	22,94%
Pagos a los proveedores de capital	\$50.565	10,52%
Pago a los gobiernos	\$95.873	19,94%
Inversión Social en la Comunidad	\$636	0,13%
Valor Económico Retenido (VEDG menos VED)	\$115.177	23,95%



### 4.3.1. Porvenir Dinamiza la Economía del País

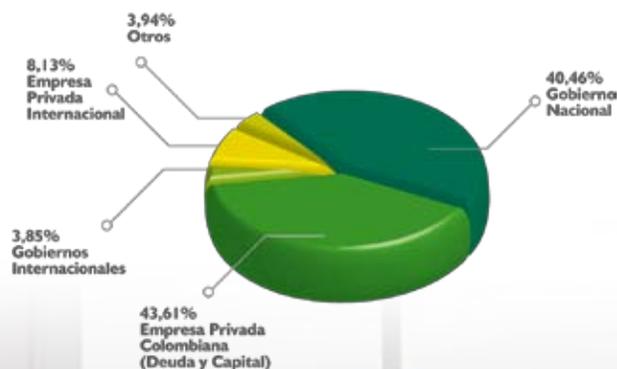
Porvenir desempeña un rol fundamental en Colombia, al ser una de las empresas privadas con la mayor cantidad de recursos monetarios disponibles para invertir en el mercado de capitales, al cual acuden las empresas y el Estado en la búsqueda de fuentes de financiación. De esta forma, las empresas que requieren expandir sus negocios, pueden financiar sus planes a través de la emisión de bonos o de acciones, títulos en los que Porvenir tiene participación.

El éxito del crecimiento empresarial se ve reflejado en la creación de empleo, en la incorporación de personas a la seguridad social y en el aumento de los ingresos de los hogares. Así mismo, el Estado puede financiar su estructura, funcionamiento y planes de inversión pública, que tienen como objetivo disminuir la pobreza, redistribuir la riqueza, garantizar la seguridad y el cumplimiento de los contratos.

### 4.4. Inversiones por Sector

Los Fondos de Pensiones y Cesantías en Colombia se han convertido en el principal mecanismo de ahorro de los hogares. Al cierre de 2009, el monto administrado por Porvenir equivalía al 6,10% del PIB y al 27.38% del ahorro privado generado en el país. Este ahorro se ha dirigido a financiar las iniciativas de los principales agentes que definen el desarrollo económico del país como el Gobierno Nacional, la empresa privada y proyectos específicos, entre otros.

En Porvenir la distribución de su portafolio muestra que más del 84% se ha destinado a soportar el desarrollo de la economía colombiana, bien sea a través de la financiación del sector público, mediante la participación en el capital de las principales empresas colombianas o con la financiación de sus proyectos productivos con endeudamiento.



#### 4.4.1. Infraestructura

Para los afiliados a las AFP, la inversión en infraestructura tiene dos efectos reales y positivos en sus recursos: Incrementa las rentabilidades y disminuye la volatilidad del portafolio. En consecuencia, la inversión en infraestructura permite que los afiliados puedan obtener rendimientos muy atractivos de largo plazo.

De otra parte, estas inversiones de Porvenir en proyectos de infraestructura contribuyen a transformar el país ya que incluyen proyectos relacionados con el cubrimiento de agua potable y suministro de energía a poblaciones marginadas. Así mismo, se apoya la disminución de riesgos al ampliar las posibilidades de inversión y evitar concentrar todas las acciones del Fondo en un solo sector.

El apoyo al desarrollo de la infraestructura local se ha concretado mediante la inversión y la financiación de compañías que desarrollan su labor en este sector como ISA e ISAGEN. La compra de títulos derivados de procesos de titularización asociados a la construcción de proyectos como Transmilenio, Aeropuerto El Dorado, la financiación del Oleoducto de los Llanos y la participación accionaria de la central de generación de energía Termotasajero.

#### 4.4.2. Deuda Pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son emitidos por la Nación para financiar su endeudamiento interno y son adquiridos en buena medida por los fondos de pensiones privados por ser considerados los papeles más seguros del mercado de valores. De hecho estas entidades son las mayores tenedoras de esos bonos de deuda oficiales. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería TES ascendieron a 8.7 billones de pesos en el portafolio de Obligatorias a 31 de diciembre de 2009. Estos recursos han ayudado a financiar el funcionamiento del Estado, como la administración de justicia, la seguridad, la inversión pública en educación, salud e infraestructura, así como las pensiones de miles de jubilados de las instituciones oficiales.

#### 4.4.3. Mercado de Capitales

El rol de los fondos de Pensiones en el mercado accionario es de primer orden: 20% de las operaciones de venta de acciones y 35% de las operaciones de compra de acciones son realizadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones.

Como resultado de su participación en los esquemas de colocación de estos activos, Porvenir ha estado presente en los diferentes desarrollos del mercado de capitales colombiano, no sólo como inversionista final, sino con participación activa en las discusiones sobre las normas para el desarrollo del mercado y a través de ASOFONDOS en las diferentes iniciativas que sobre el tema ha adelantado el gremio.

Un ejemplo de este compromiso de Porvenir con el desarrollo del mercado de capitales es la participación en los diferentes tipos de instrumentos financieros que han buscado innovar en el mercado. Además de contar en su portafolio con los instrumentos financieros clásicos como bonos y acciones, Porvenir ofrece en su portafolio; títulos derivados de procesos de titularización, participaciones en fondos de capital privado, instrumentos derivados, notas de capital protegido y acciones preferenciales.





## 5. Inversión Social

### Enfoque de Gestión

El más destacado frente de inversión social de Porvenir es su compromiso con el desarrollo integral de los colombianos a través de importantes inversiones en programas deportivos que buscan aumentar el bienestar a los ciudadanos.

El atletismo en este sentido representa un deporte democrático al cual pueden acceder los ciudadanos de cualquier condición económica o social, lo cual es coherente con la política de inclusión de todos los sectores en su portafolio de clientes a lo largo y ancho de Colombia. La inversión en el deporte se aproxima a \$1.000.000.000

Otro de los frentes de acción social de Porvenir tiene que ver con la promoción de mejoras en el sector a través de la financiación de estudios que garanticen la sostenibilidad. En este marco de investigación tiene acuerdos con organizaciones como Fedesarrollo. Se

destinan recursos y tiempo para el análisis de la reforma financiera y estudios del sistema pensional colombiano.

### 5.1. Inversión en Deporte

#### 5.1.1. Atletas Porvenir

En Porvenir hay interés por mejorar la calidad de vida del atleta colombiano y de su familia, es por esto que anualmente, se promueve la participación programada de atletas colombianos en eventos nacionales e internacionales. Porvenir desde el año 2004 financia integralmente su intervención con el fin de consolidar líderes deportivos con valores positivos que estimulen la práctica masiva del atletismo y el fortalecimiento de dichos valores en nuestras futuras generaciones.

**Misión:** Apoyar el proceso de entrenamiento deportivo y desarrollo de los atletas colombianos, dándoles todo el soporte necesario para que crezcan como seres humanos, como profesionales y como líderes ejemplares de nuestra comunidad.

**Visión:** Impulsar el sueño de ubicar a Colombia en el podio del atletismo mundial y en los eventos del calendario olímpico.





### 5.1.2. La Media Maratón Internacional de Bogotá.

Porvenir ha participado a la Media Maratón desde su inicio en el año 2000 y su contrato está vigente hasta el 2014. Esta actividad constituye parte de la identidad de Bogotá ante el mundo, ya que es percibida como la carrera más importante en Latinoamérica con la participación de 45.000 atletas.

### 5.1.3. Vuelta al Porvenir

La entidad apoya la vuelta al Porvenir, un certamen que genera el interés de los ciclistas jóvenes de 17 y 18 años y damas juveniles a partir de los 17 años. En el año 2009 la carrera se realizó en Pasto y sus alrededores. En su parte logística la caravana involucra el trabajo de más de 400 personas.

### 5.1.4. Ciclovía en Bogotá

La Ciclovía de Bogotá es un evento lúdico que se conquistó a favor del uso del tiempo libre, la recreación y el deporte, en espacios donde usualmente circulan automotores.

**Porvenir patrocina la Ciclovía de la capital del país desde el 2006. Son 121 Kilómetros habilitados para 1.200.000 deportistas que domingos y festivos pueden disfrutar de su tiempo libre, mientras cuidan su salud.**





COLFUTURO

## 5.2. Donaciones

### 5.2.1. Donación a la Fundación para el Futuro de Colombia, COLFUTURO.

Porvenir efectuó una donación durante el 2009 a Colfuturo por valor de US\$150 mil dólares, como anticipo a un plan de apoyo total de US\$375 mil dólares, cuyo desembolso se realizará de manera paulatina hasta el 2012. El objetivo de estos recursos es apoyar los estudios de especialización en el exterior por parte de profesionales colombianos que reciben becas-préstamos que cancelan a su regreso al país. El objetivo de este programa es que los posgrados realizados en universidades de gran trayectoria puedan representar transferencia de conocimiento que apoye el progreso del país en diferentes áreas.

### 5.2.2. Donación de Computadores

Porvenir donó 100 equipos de computación para beneficiar programas educativos en población infantil del municipio de Machetá.

El Alcalde municipal Julio S. Cárdenas Garzón, Alcalde de Machetá envió una carta a Porvenir en señal de gratitud por este aporte al desarrollo de su localidad.

“Apreciados Señores

*Es para mí muy grato dirigirme a ustedes, para agradecerle el gesto que ha tenido con la donación de los computadores para los niños de este Municipio que son de escasos recursos y se encuentran en edad escolar. Créame Doctora que nada será mas gratificante para nosotros que ver la carita de felicidad de estas personitas cuando vean y tengan acceso al regalo que les brinda PORVENIR.*

*Agradezco de ante mano su deferencia, para con nosotros y en nombre mío... y de la Administración Municipal, les deseamos una FELÍZ NAVIDAD y un FELÍZ AÑO, lleno de muchas bendiciones.”*



**JULIO S. CÁRDENAS GARZÓN**  
Alcalde Municipal  
Machetá Cundinamarca

## 20 Equipos a la Vereda La Ramada

De otra parte, se llevó a cabo la entrega de equipos de informática para uso de los niños de la vereda La Ramada. El presidente de la Junta de Acción Comunal de ese municipio envió la siguiente comunicación como reconocimiento a Porvenir por su aporte.

"Apreciados señores:

*En nombre de la comunidad de la Vereda La Ramada me permito agradecer su participación en la donación y entrega de equipos de computación y otros materiales a la escuela Fulgencio Londoño de parte de la empresa Porvenir S.A...*

*Dada la importancia de los conocimientos en informática, serán estos elementos un gran apoyo en la educación de los niños.*

*Un placer ponernos a su disposición en cuanto podamos colaborar"*

Cordialmente,

  
HECTOR ALARCÓN  
PRESIDENTE

## Fundación Niña María

Porvenir se vinculó a la obra social a través de Asofondos, con la donación de 7 millones de pesos para la adquisición de elementos y equipos médicos a la Fundación Niña María que brinda protección a niños, niñas y jóvenes que se encuentran en situación de maltrato abuso o abandono.

## Siembra de Árboles

Consecuentes con su responsabilidad social respecto al medio ambiente Porvenir diseñó la estrategia de autorización y envío de información y extractos vía electrónica o a través de mensajes de texto, con lo cual se invita a los afiliados a contribuir con la preservación de los bosques colombianos. Adicionalmente, Porvenir ha realizado la siembra de 1.000 árboles que contribuyen a la reforestación de los bosques.



## 5.3. Inversiones y Actuaciones Responsables

En materia de inclusión, Porvenir desde sus orígenes se ha preocupado por promover una cultura de cumplimiento de las obligaciones laborales correspondientes a empleados e independientes.

Importantes campañas de difusión han permitido que el crecimiento en la cobertura de estos derechos se haya incrementado en los últimos años, teniendo en cuenta que la historia de los fondos privados de pensiones y cesantías no alcanza los 20 años en el país.

Porvenir se compromete con la información oportuna a los empresarios con el propósito de que se lleven a cabo los pagos en los tiempos estimados y así los afiliados disfruten de beneficios propios de este dinero.

### 5.3.1. Capacitación a Clientes

Con el fin de ofrecer a afiliados actuales y potenciales capacitación sobre temas de pensión, cesantías y ahorros al personal de Recursos Humanos de las empresas afiliadas a Porvenir se llevaron a cabo charlas a nivel nacional en donde participaron más de 843 empresas con una asistencia de 1.424 personas.

De igual manera, se busca que estas capacitaciones se realicen de manera lúdica para conocer los diferentes tipos de regímenes existentes. Con estas actividades de entrenamiento se beneficiaron 6.123 personas de 313 organizaciones que abrieron sus puertas a Porvenir.





## 6. Gestión Humana

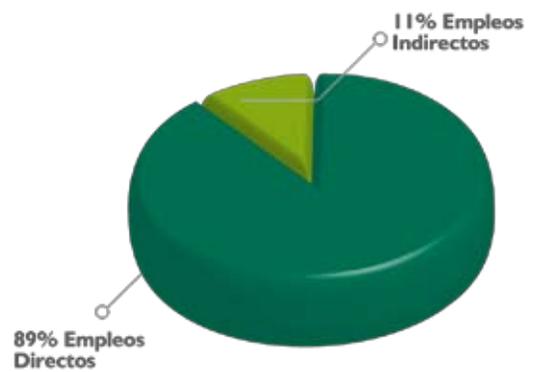
### Enfoque de Desarrollo Integral

Las personas que trabajan en Porvenir forman parte de la identidad y cultura corporativa, del modelo de operación y representan una de las áreas de mayor trascendencia en la organización, ya que posibilitan el cumplimiento de las expectativas sociales, propias del equipo interno.

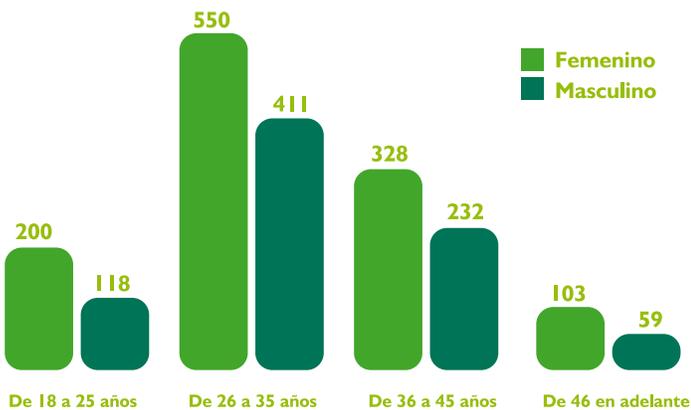
Porvenir invirtió más \$8.150 millones de pesos en actividades para el desarrollo integral de su personal en el año 2009. Programas de capacitación, entrenamientos, apoyo a la integración familiar, así como beneficios extralegales, fueron promovidos por la organización para que su gente se sienta satisfecha y orgullosa de pertenecer al Fondo Número uno en Cesantías y Pensiones del país.

Porvenir garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación. La nómina de Porvenir está conformada por 41% de hombres y 59% de mujeres.

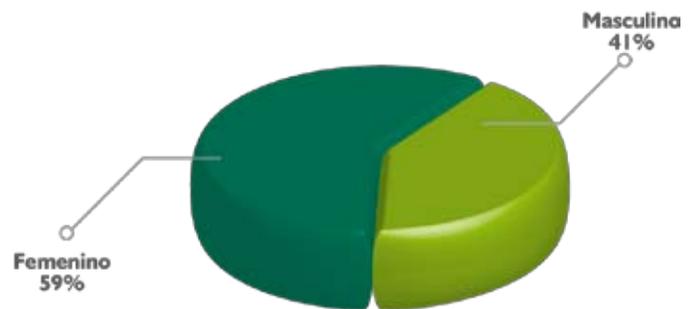
Población por Tipo de Empleo



### Distribución de Población por Edad



Población por Género



## 6.1. Empleo y Selección

El proceso de selección de personal de Porvenir busca proveer a las áreas que lo requieran, con los candidatos más sobresalientes que se ajusten al perfil establecido por la compañía, con el fin de lograr la selección del mejor potencial humano a través de reclutamiento interno o externo.

La política laboral de Porvenir está orientada a atraer y elegir a los mejores candidatos para cada puesto, sin ningún tipo de discriminación, en función de sus capacidades actuales y potencialidades futuras. En Porvenir no se aplica ninguna política o práctica para dar preferencia.

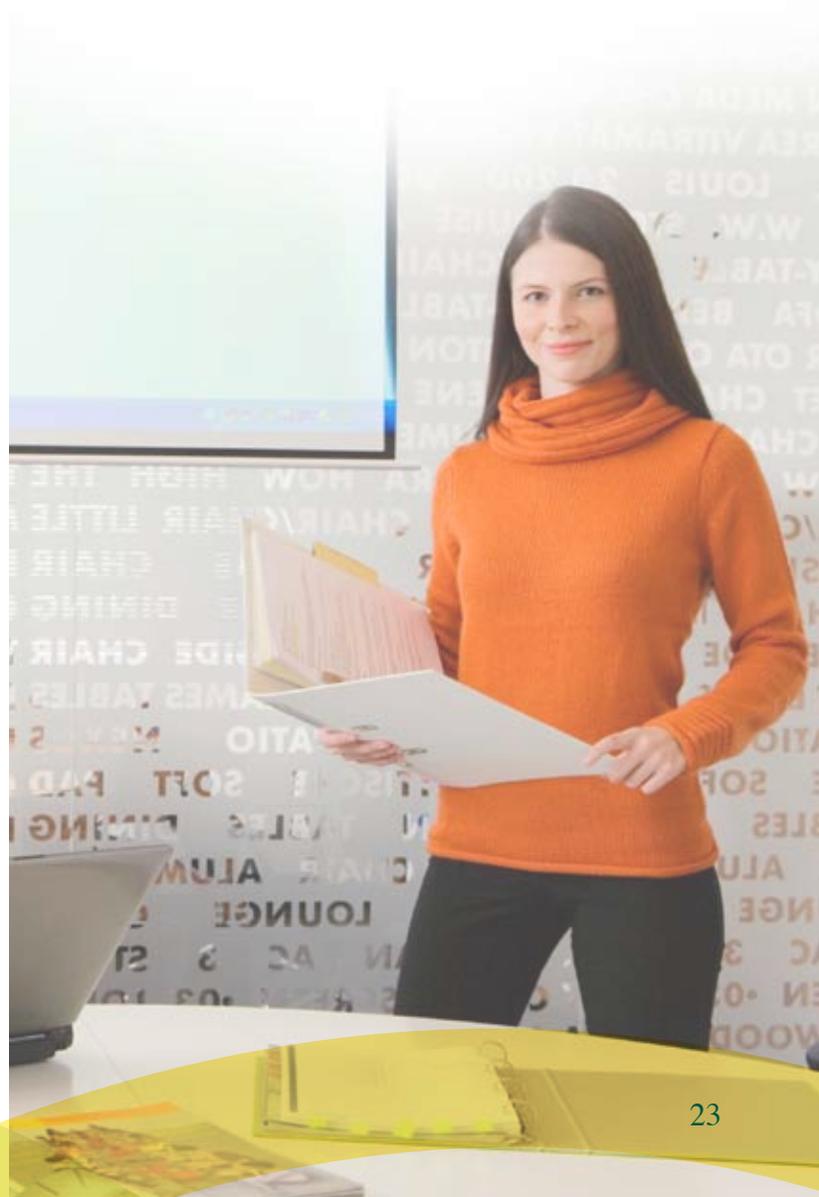
### 6.1.1. Proceso de Evaluación y Remuneración

Porvenir cuenta con un Sistema de Gestión del Desempeño, el cual busca realizar una medición objetiva que sirve además para planear acciones estratégicas que permitan el logro de los objetivos de la entidad.

El Sistema de Gestión de Desempeño contempla los siguientes elementos:

- La definición de acuerdos de desempeño claro, medible y cuantificable de los colaboradores en cada una de las diferentes posiciones dentro de la Compañía. Este proceso permite planear los objetivos y metas esperados de cada uno de ellos.
- El seguimiento periódico, el cual permite revisar avances o desviaciones de los acuerdos iniciales y permite elaborar los planes de ajuste requeridos para la consecución de las metas finales.
- La evaluación de los resultados se convierte en el mecanismo para establecer el nivel de cumplimiento de los acuerdos previamente adquiridos.

**Porvenir durante el 2009 y como parte del concepto de Gente Porvenir que busca resaltar el Talento Humano en todos los aspectos, concentró sus esfuerzos de selección para cubrir vacantes, a través de convocatorias internas que dieron prioridad a 127 funcionarios que por sus méritos fueron promovidos dentro de la entidad.**



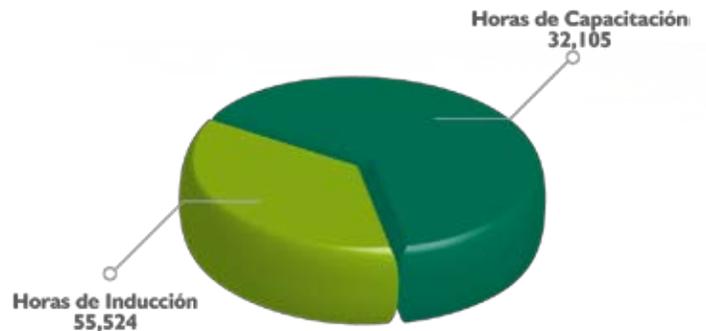
## 6.2. Capacitación

Con el fin de garantizar los altos estándares con los que Porvenir se ha comprometido para la atención de sus clientes y usuarios, la entidad cuenta con la Universidad Porvenir y con la ejecución de múltiples actividades de capacitación y entrenamiento para su personal.

### Enfoque de la Capacitación:

- Vicepresidentes y Gerentes trabajaron en el desarrollo de habilidades gerenciales, identificación de potenciales y niveles de contribución al negocio.
- Directores, Jefes y Analistas adelantaron programas de formación en trabajo en equipo y liderazgo.
- Gerentes Porvenir inversiones iniciaron un programa de formación en desarrollo de competencias y liderazgo.

Gerentes y Directores de Pensiones Obligatorias iniciaron un programa de formación en coaching.



### 6.3. Universidad Porvenir

La Universidad Porvenir existe para orientar el desempeño del equipo humano de la entidad hacia el logro de las metas organizacionales e individuales, considerando las necesidades reales de formación y asegurando el aprendizaje continuo.

Por esta razón se riges por el modelo de gestión por competencias que garantizan el cumplimiento y sostenimiento de los resultados, así como el desarrollo de una cultura organizacional que promueva el desarrollo personal y laboral dentro de un claro proyecto de vida.

#### Medios

E-Learning

Medios Informativos Internos

Coaching

Capacitadores Externos

Módulos o Cursos Cortos

Presencial-Capacitadores Porvenir

Cursos de Alta Gerencia

**El Objetivo de la Universidad Porvenir es desarrollar los líderes de la compañía, para tener equipos de alto rendimiento que lleven a este Fondo de Pensiones y Cesantías a ocupar los primeros lugares en el mercado de portafolio de productos, cubrimiento y excelencia en la atención de clientes y usuarios.**

Esta Universidad está dirigida a vicepresidentes y gerentes para generar planes de carrera y de desarrollo efectivos. De igual manera, están incluidos en el grupo de estudiantes, empleados con personal a cargo con el propósito de impulsar el cumplimiento de las metas.

**Porvenir apalancado en sus cuatro pilares de Calidad: Confiabilidad, Oportunidad, Transparencia y Confidencialidad, aspira a que el programa de formación de sus colaboradores brinde oportunidades de capacitación excepcional, en el tiempo acordado y ajustado a las necesidades reales del mercado. De igual forma, se busca que la empresa intervenga en la formación de sus funcionarios para preservar así su línea natural de desarrollo.**

**Las principales competencias que se trabajan en la Universidad Porvenir se clasifican en: competencias organizacionales, de liderazgo y específicas del cargo.**

A través de la Universidad Porvenir, en los próximos tres años se desarrollará un programa de formación para el talento humano, que permita no sólo la continuidad del conocimiento específico de la organización, sino la divulgación y aprendizaje sobre las Mejores Prácticas Porvenir. Para esto la entidad cuenta con el acompañamiento de reconocidos facilitadores internos y herramientas de aprendizaje, lo que fomenta el crecimiento y formación de sus colaboradores.



## 6.4. Salud y Seguridad

Porvenir se preocupa por invertir en las mejoras a la infraestructura de los edificios donde opera con el propósito de que se mantengan normas de seguridad respecto a la sismo resistencia y se desarrollen entrenamientos en materia de evacuación para proteger la vida y la salud de quienes hacen parte del equipo humano de la entidad.

### 6.4.1. Salud Ocupacional

Con el propósito de prevenir los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y el impacto ambiental, Porvenir desarrolló un Programa de Salud Ocupacional y Medio Ambiente que cumple con todos los requerimientos legales, así como las necesidades que se generan debido a la actividad económica que desarrolla la entidad .

**COPASO:** Porvenir cuenta con un comité paritario de Salud Ocupacional que propone a la empresa la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo. Adicionalmente brinda apoyo en el análisis de los Accidentes

### Exámenes Médicos Periódicos

Porvenir tiene establecido actualmente con el proveedor Sanitas el desarrollo de este tipo de exámenes con el fin de establecer medidas de promoción de la salud y prevención de enfermedades para el bienestar de los colaboradores.

### Planes de Emergencia

Porvenir ha establecido planes de emergencia los cuales han sido publicados a los colaboradores y practicados por medio de simulacros.



### **Semana de la Salud**

En este espacio se trabajan temas de prevención y promoción en el área de tabaquismo, vacunación, examen de osteoporosis, citologías, cáncer de cuello uterino, gimnasia laboral, odontología y optometría.

### **Indicadores de Ausentismo**

Mensualmente se llevan los indicadores de ausentismo, severidad y frecuencia. Se evalúan las enfermedades de mayor incidencia para tomar medidas al respecto que garanticen el bienestar integral de sus empleados.

### **Jornada de Vacunación**

El año pasado se realizó la Jornada de vacunación que benefició a 44 empleados.

### **Bienestar**

En cuanto a los empleados en el área de bienestar en el 2009 se realizaron actividades adicionales como semana cultural, decoración navideña con material reciclado, Olimpiadas Porvenir y envío de Hojas Verdes que buscan apoyar la arborización a través de bonos de condolencia enviados a familiares de los colaboradores.

**En materia de ergonomía se realizó actualización total del mobiliario teniendo en cuenta que fueran ergonómicamente adecuados para realizar la actividad. Se dispuso de escritorios de altura adecuada, sillas graduables a la altura del colaborador, pantallas de computador de acuerdo con las recomendaciones profesionales del caso. De igual manera se hicieron cambios para adecuar los sistemas de iluminación.**



## 6.5. Bienestar Integral para Empleados

Para Porvenir es fundamental que el recurso humano que está comprometido con la atención de los clientes y los objetivos corporativos, tenga una calidad de vida equilibrada con tiempo suficiente para el trabajo, la familia y el desarrollo personal.

Uno de los próximos retos de la entidad es ser reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en el país, por lo cual se realizaron mediciones del clima laboral en todo el país. Se realizó la evaluación con Grace Place To Work.

### Gestión del Tiempo

Se busca a través de campañas internas promover un balance entre la vida personal y laboral de todos los colaboradores de Porvenir. Se ha trabajado por mejorar la gestión de reuniones, tiempo de lectura de correos electrónicos y distribución del tiempo que el empleado permanece en la oficina.

### Familia Porvenir

Durante el 2009 se realizaron actividades nuevas para integrar a los miembros de la familia de los empleados. Se destacan en este sentido, Niños con Porvenir un programa donde participaron más de 670 niños de todo el país conociendo las instalaciones de la empresa en un día lleno de recreación e integración. Se realizó igualmente, un concurso de pintura con el tema de tarjetas de Navidad en el cual participaron 80 niños menores de 15 años, hijos de los colaboradores de la entidad.

De otra parte, con el programa 15 años con Porvenir, se reconoció el compromiso de colaboradores que cumplieron 15 años o más en la Compañía en una ceremonia donde participaron sus jefes y familiares.

Se llevó a cabo, así mismo, la Semana Cultural en la cual durante las horas de almuerzo se presentaron artistas y se realizaron juegos de integración con los funcionarios. Se promovieron las Escuelas de Formación Deportiva en las cuales más de 185 niños se beneficiaron de tarifas especiales en 5 disciplinas deportivas desde los 4 hasta los 13 años. Olimpiadas Deportivas en las cuales más del 50% de los funcionarios participó en alguno de los 5 deportes incluidos.

### Vivienda Propia

En conjunto con la Caja de Compensación Colsubsidio se lanzó el proyecto La Felicidad el cual benefició a 15 funcionarios que cumplieron los requisitos necesarios para adquirir su vivienda propia.

### Asesoría Profesional

Los colaboradores de Bogotá cuentan con el servicio de asesoría jurídica y psicológica sin costo a través de citas en las instalaciones de Porvenir con expertos en los dos temas.



## 6.6. Comunicación Interna

Porvenir cuenta con ocho medios internos de Comunicación los cuales promueven de manera oportuna el cumplimiento de los objetivos corporativos de la institución. Se cuenta con diferentes alternativas como impresos, videos, intranet y la actividad Café con Presidencia.

Esta forma creativa de dar a conocer los objetivos, estrategias y actividades de la entidad ha sido exitosa por su carácter lúdico en la transmisión de información. La experiencia se ha llevado a todo el país, posicionando al personaje dentro de la cultura organizacional de Porvenir como un ícono dentro de las comunicaciones internas y como parte de la “familia Porvenir”.

### Marujita Del Pasillo

Marujita se originó en el 2009 debido a la necesidad de tener otro canal de comunicación interna. Así nació Marujita, una campesina típica colombiana. Luego de estructurado el personaje se crearon libretos cuyo contenido se basó en información organizacional que era necesario socializar a toda la compañía.



## 7. Beneficios Clientes Porvenir

# Porvenir Preferencial

### 7.1. Porvenir Preferencial

Para contribuir con el bienestar de los afiliados, la entidad ofrece "Porvenir Preferencial", un programa que a través de alianzas con diferentes empresas reconocidas en el mercado, obtiene productos y servicios con beneficios especiales.

Existen 180 convenios en: Restaurantes y pastelerías, hogar, almacenes, boutiques, educación, belleza, salud, entretenimiento y turismo.

Se destacan también otros beneficios para los afiliados a Porvenir y sus hijos ya que la entidad tiene convenios con las mejores universidades del país, que ofrecen precios especiales en programas de pregrado, postgrado y diplomados.



INTERNET



LÍNEA DE SERVICIO TELEFÓNICO



OFICINAS

### 7.2. Canales de Servicio

Los canales de servicio tales como página de internet, Línea de Servicio Telefónico y oficinas, son ofrecidos por Porvenir a sus afiliados para acceder ágil y oportunamente a su cuenta individual y solicitar transacciones o verificar movimientos.

- Internet
- Chat
- Línea de Servicio Telefónico
- Oficinas
- Puntos de Atención Rápida
- Ejecutivos de Servicio al Cliente

#### Ejecutivos de Servicio

Con el fin de apoyar la labor de los empleadores y solucionar aquellos inconvenientes derivados de pagos inoportunos o inconsistencias se ofrece el trabajo de los ejecutivos de servicio. Entre sus actividades se destaca la conciliación de deudas, capacitación en nuevos servicios y velar por la acreditación oportuna y eficiente de los aportes.

#### Disponibilidad 24 Horas

A los servicios Porvenir se puede acceder desde cualquier momento y desde cualquier lugar, a través de nuestros Canales de Servicio.

Servicios Generales para todos los productos			
Solicitar información general del Fondo y productos	✓	✓	✓
Consultar información de Porvenir Preferencial	✓	✓	✓
Consultar saldos y movimientos	✓	✓	✓
Constancias y certificados	✓	✓	✓
Actualizar datos	✓	✓	✓
Realizar solicitudes, quejas y reclamos	✓	✓	
Solicitar carné de afiliados	✓	✓	✓
Solicitar carné Generación Porvenir (hijos afiliados)	✓	✓	
Solicitar soporte para la navegación de internet	✓	✓	
Solicitar clave de internet	✓		✓
Solicitar clave de Línea Telefónica	✓		✓
Solicitar extractos	✓	✓	✓

Pensiones Obligatorias Servicios Específicos			
Información sobre pensión*	✓	✓	✓
Trámites de pensión*			✓
Obtener información del Bono Pensional*	✓	✓	✓
Consultar la historia laboral oficial y modificar la historia laboral recordada	✓	✓	✓

\* En oficinas, con cita previa.

Cesantías Servicios Específicos			
Afiliaciones			
Retiros			✓
Retiros para educación superior y adquisición de vivienda	✓		
Pignorar y embargar Cesantías			✓
Inmovilizar y movilizar Cesantías	✓	✓	

Porvenir Inversiones Fondo de Pensiones Voluntarias Servicios Específicos			
Solicitar débito automático para aportes al Fondo de Pensión Voluntaria			✓
Crear y modificar sus objetivos de inversión	✓	✓	
Transferencias entre alternativas* y objetivos de inversión	✓	✓	
Retiros	✓	✓	
Registrar cuentas bancarias	✓	✓	
Registro de firmas			✓
Crear distribuciones para aportes futuros	✓	✓	
Retiro compra vivienda			✓

\*Según el segmento de inversión al que pertenezca el afiliado

### 7.3. Agilidad

Porvenir brinda un servicio ágil y eficiente que optimice el tiempo de las transacciones realizadas en sus oficinas, con el fin de que los afiliados hagan un mejor uso del tiempo en sus operaciones con la entidad.

**Porvenir invirtió en plataformas tecnológicas en el 2009 con el fin de agilizar todos los procedimientos de atención a sus clientes. En esta línea, la entidad cuenta con actualización de equipos, ampliación de la capacidad de memoria, sistemas de cableado internacional y actualización del software a Office 2007 de 1.700 equipos de computación.**

De igual manera, es posible en cualquier oficina Porvenir comunicarse con la Línea de Servicio Telefónico donde se puede solicitar información general del Fondo y los productos, actualizar datos y solicitar extractos, entre otras operaciones.

#### Beneficios de la Tecnología PDA

**Porvenir es el único Fondo con tecnología PDA que presta a través del equipo de asesores comerciales de manera inmediata servicios como consulta de la fecha de último aporte, fechas de afiliación, rentabilidad, convenios vigentes con beneficios adicionales y consultas en línea a Asofondos. A través de la tecnología PDA los asesores comerciales también pueden hacer solicitudes y requerimientos de la empresa y de sus empleados afiliados a Porvenir tales como carnet de afiliado, certificaciones, planillas de acreditación de pagos, extractos, movimientos de cuenta e historia laboral.**

**Trámites sin Filas:** Para comodidad de sus clientes, Porvenir ha desarrollado acciones que evitan filas y pérdida de tiempo a los usuarios. Estas soluciones han sido implementadas en canales de atención presenciales y en canales electrónicos.

**AHORA**  
afiliación  
electrónica  
en pensiones  
obligatorias

**Porvenir, un paso adelante en tecnología,** ahora hace posible la afiliación electrónica desde tu PDA, en donde cero errores en la digitación es el factor clave del éxito.

Ingresa los datos completos y con precisión desde el principio para que todos ganemos.

Nuestra base de datos es **nuestro mayor activo,** es tu responsabilidad que la información de nuestros clientes esté correcta.



En las oficinas se cuenta con 3 frentes que evitan la generación de filas en la zona de atención. Se destacan en esta línea:

**Agendamiento:** Con el fin de dedicar la atención y el tiempo necesario en la asesoría pensional de los afiliados y sus beneficiarios y garantizar la revisión de la totalidad de documentos para el inicio de un trámite de pensión, se ofrece el servicio de agendamiento de citas a través de la Línea de Servicio Telefónico en cualquier oficina Porvenir del país.

**Puntos de Atención Rápida, PARES:** En la totalidad de oficinas a nivel nacional los clientes encuentran kioscos para autoservicio en la consulta de saldos, expedición de certificaciones y generación de extractos y movimientos. Esta es una opción rápida y fácil de usar.

**Digiturnos:** En las oficinas de atención al público existe el servicio de digiturnos y salas de espera acondicionadas con sillas, que brindan comodidad a los clientes y visitantes.

**Canales Electrónicos:** En la página de Internet de Porvenir se implementaron los servicios y transacciones para los cuales el cliente no requiere radicar documentos.

#### Tecnología 2010

**Porvenir fue el primer Fondo de Pensiones y Cesantías en implementar, de manera interactiva, la consulta y actualización de la Historia Laboral para el bono pensional y el estado o avance en el trámite requerido para completar dicha historia con miras a la emisión del Bono Pensional.**

Para el año 2010 se realizará el montaje de pantallas plasma para proyección de información de los servicios, procesos y publicidad y franjas de entretenimiento. Adicionalmente, estas pantallas estarán conectadas a la nueva tecnología en el sistema de Digiturnos.

## 7.4. Atención para Clientes con Necesidades Especiales.

Con el propósito de atender requerimientos específicos de ciertos segmentos de clientes, Porvenir ha realizado mejoras en sus instalaciones y ha incrementado las formas de acceder con facilidad a los servicios de la entidad.

Se realizó la implementación del manual de la norma sobre la atención de personas con discapacidades físicas, así como la remodelación de algunas oficinas con el fin de ofrecer espacios más cómodos para los clientes y funcionarios de Porvenir.

Este manual establece las normas dirigidas a la atención de personas con discapacidades físicas, con el propósito de garantizar la adecuada prestación de los servicios, y la seguridad de la información que haya sido confiada a la Administradora.

## 7.5. Privacidad y Protección del Cliente

Para Porvenir es de vital importancia ofrecer privacidad y protección al cliente en cada una de sus operaciones. En este sentido, tiene políticas para garantizar la seguridad física y virtual de la información y mantiene reglas claras en materia de privacidad y protección.

En el 2009 fueron adquiridos cámaras y circuitos cerrados de televisión para optimizar la seguridad en las transacciones realizadas por los clientes y funcionarios de la entidad.

Porvenir considera fundamental la confidencialidad de la información de sus clientes y por esto ha implementado muchas restricciones para acceder a las bases de datos tales como: inhabilitación de puertos de USB, bases de datos encriptados y prohibición de envío a correos externos a la entidad sin previa autorización.

### 7.5.1. Defensor del Cliente

En Porvenir se tiene presente la importancia de los requerimientos de los clientes, a través de los entes de vigilancia y control como la Superintendencia Financiera, el Defensor del Cliente y los jueces o entidades judiciales.

Porvenir no se limita a dar solución y respuesta a reclamos puntuales, sino que bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad cada caso es analizado para establecer si el origen de una reclamación obedece al incumplimiento de la promesa de servicio establecida por Porvenir en sus procesos. Estos análisis permiten incorporar mejoras para que la calidad del servicio sea consistente con la política de excelencia que tiene la entidad.

Con el fin de prestar una calidad superior en el servicio, Porvenir dispone de canales para la atención de sugerencias, solicitudes, quejas, dudas, etc. Estos canales electrónicos son de fácil acceso: [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co) o el correo de la entidad: [porvenir@en-contacto.co](mailto:porvenir@en-contacto.co)

### 7.5.2. Información Clara en Extractos

Con el fin de proporcionar una información útil y fácil de entender para sus afiliados, Porvenir presentó a la Superintendencia Financiera una propuesta para incluir un cuadro resumen de extractos donde se indicara el valor aportado en el mes, el total ahorrado y los rendimientos.

El resultado de la mejora sugerida en los extractos no solo fue la aprobación para Porvenir, sino la decisión de la Superintendencia de que los demás fondos incluyeran dicha información, lo cual representa un reconocimiento a Porvenir en su liderazgo en materia de innovación.

The image shows a screenshot of a pension fund statement titled 'Extracto Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir'. The document includes the Porvenir logo and the slogan 'Sólo hay uno'. It contains several tables with financial data, including a summary table at the top and a larger table below with multiple columns for different categories of pension contributions and benefits. The text is in Spanish and appears to be a formal document provided to clients.

## 7.6. Mercadeo Responsable

Con el fin de lograr que los afiliados a Porvenir obtengan una mejor pensión, Porvenir adelanta estrategias de comunicación encaminadas a informar de manera presencial a los afiliados sobre las diferencias de cada uno de los regímenes de pensión para que el afiliado tome la decisión que más le convenga.

Para garantizar información y actividades de promoción claras y de fácil comprensión por el cliente, Porvenir maneja un reglamento para cada uno de sus productos; Pensiones, Cesantías y Pensiones Voluntarias que se encuentra publicado en la página de Internet de la entidad. De igual manera se envía un kit a los afiliados con esta información completa.

Las campañas y promociones que realiza siempre tienen estipuladas y claras las condiciones de cada concurso.

Para conocer la calidad de su servicio se realiza cada año una encuesta para poder conocer el índice de satisfacción del empleador y del afiliado con los servicios y procesos de la entidad.

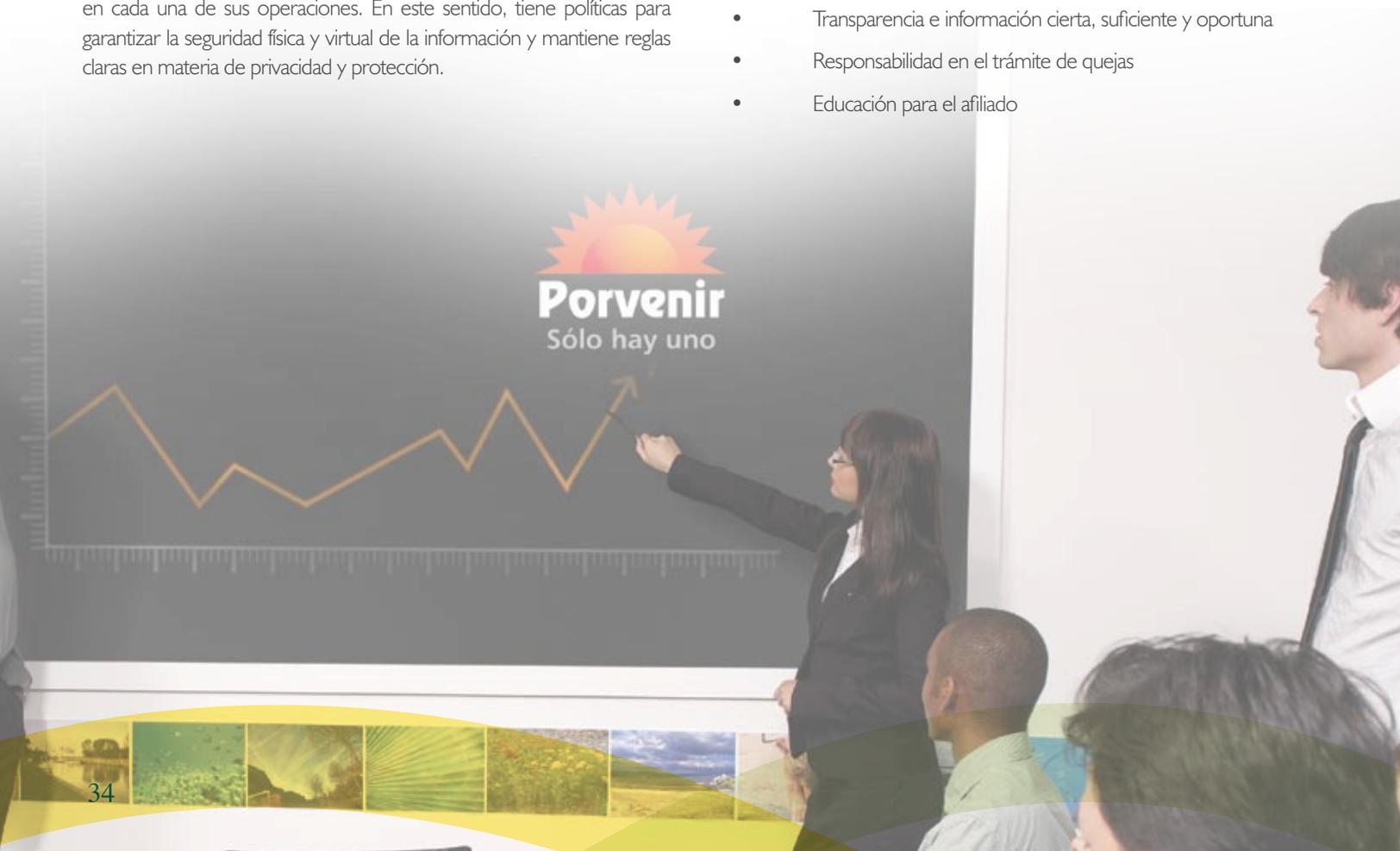
Así mismo, para Porvenir es vital ofrecer privacidad y protección al cliente en cada una de sus operaciones. En este sentido, tiene políticas para garantizar la seguridad física y virtual de la información y mantiene reglas claras en materia de privacidad y protección.

En el año 2009 se inició el diseño del Modelo de Servicio Porvenir que tiene como propósito responder a los retos que enfrenta la compañía en cuanto a la atención de un número creciente de afiliados, en cada una de las etapas de su ciclo de vida. De esta manera se busca prestar un servicio diferenciador al de la competencia, respondiendo adecuadamente a la necesidad de información y asesoría de afiliados y empleadores. El modelo se basa en una serie de principios como la calidad, la escalabilidad, el costo eficiencia y la cobertura y propende por el cumplimiento

De otra parte, ha cobrado especial importancia la estrategia de incentivar a los clientes a emplear canales de autoservicio que mantienen la confiabilidad y la calidad del servicio en un modelo costo-eficiente.

Finalmente, cabe anotar que Porvenir tiene establecidos los siguientes principios orientadores que rigen las relaciones entre la entidad y sus afiliados:

- Debida diligencia
- Libertad de elección
- Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna
- Responsabilidad en el trámite de quejas
- Educación para el afiliado





## 8. Filial Aportes en Línea



### Aportes *en línea*

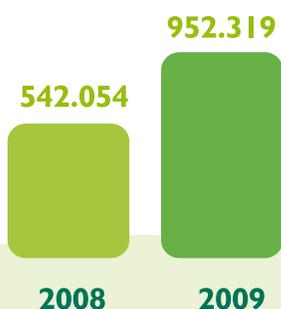
Una marca de Gestión y Contacto  
Pague sus aportes sociales y  
parafiscales fácil y rápidamente

Aportes en línea es un operador de información que presta el servicio de liquidación y pago de Seguridad Social y parafiscales, a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA). Aportes en línea es una filial de Porvenir, de la cual también son accionistas el Banco de Bogotá y de Occidente, Fiduciaria de Occidente y Concecol.

#### 8.1. Beneficios Aportes en Línea

- Fácil acceso
- Autonomía en el proceso de liquidación
- Registro inmediato
- Alta velocidad en consulta de operaciones
- Disponibilidad del portal las 24 horas
- Generación masiva de certificados
- Soporte telefónico, presencial y en la web vía chat
- Línea de atención exclusiva para empresas
- Disponibilidad de información histórica por tiempo indefinido
- Múltiples canales para la generación de liquidaciones asistidas
- Envío automático de claves de pago vía mensaje de texto y correo electrónico

**No. de Trabajadores  
que se Liquidaron a  
través de Aportes en Línea**



#### 8.2. Lo más destacado de Aportes en Línea en el 2009

- Más de 18.200 empresas confiaron en la autoliquidación de sus aportes a la seguridad social en Aportes en Línea.
- Aportes en Línea es líder en número de pagos procesados mensualmente con más de 383.900 cada mes.
- Más de 367.600 trabajadores independientes liquidan su planilla integrada con Aportes en Línea y eso convierte a la entidad en líder dentro de este segmento de clientes.
- Más de 5.300 empresas realizan su liquidación a través de Internet con Aportes en Línea.
- Desde el inicio de la operación, más de 1.000 nuevas empresas liquidan cada mes con Aportes en Línea
- Más de 18.200 nuevos trabajadores independientes pagan sus aportes con esta filial.

#### 8.3. Reconocimiento para Proveedor Tecnológico

Mareigua, proveedor tecnológico de Aportes en Línea, cuenta con la Certificación ISO 27001 que se otorga a empresas de tecnología con los más altos estándares de confiabilidad y seguridad de la información. También tiene la Certificación ISO 9001 para la totalidad de los procesos, lo cual garantiza la implantación de mejores prácticas en toda la operación con clientes.

Mareigua obtuvo el segundo puesto en el concurso organizado por Microsoft en el que participan miles de empresas a nivel mundial. Este premio se denominó "2007 data Management Solutions, Partner of the year finalist". Mareigua es un "Gold Certified Partner" de Microsoft en Colombia, lo cual confirma su excelencia en aspectos claves como la administración de bases de datos, entre otros.



**Porvenir**  
Sólo hay uno



INTERNET



LÍNEA DE SERVICIO  
TELÉFÓNICO



OFICINAS

**Línea de Servicio Telefónico:**

Bogotá 404 8888 • Cali 644 2223 • Medellín 360 6060  
Barranquilla 350 7788 • Otras ciudades 018000 51 0800

[www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co)