

Informe  
de generación  
de valor social

2010



**Porvenir**

Sólo hay uno



**Porvenir**  
Sólo hay uno

**APRENDIENDO  
JUNTOS  
CON Porvenir**



EN PORVENIR  
TRABAJAMOS  
POR EL FUTURO  
DE COLOMBIA





Aldeas infantiles



Aldeas infantiles



Atletas con Porvenir

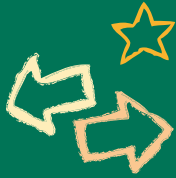


Media Maratón de Bogotá



**Porvenir**  
Sólo hay uno

# Contenido



## 1. Lo más destacado de Porvenir S.A. en el 2010.

- 1.1. Aprendiendo Juntos con Porvenir
- 1.2. Reconocimientos y calificaciones
  - 1.2.1. Orden al Mérito Deportivo Categoría Oro
  - 1.2.2. Premio World Finance
  - 1.2.3. Porvenir, Lo ISO por usted
  - 1.2.4. Certificación AAA

## 2. Perfil general.

- 2.1. Historia
- 2.2. Filosofía corporativa
  - 2.2.1. Misión
  - 2.2.2. Visión
  - 2.2.3. Valores corporativos
  - 2.2.4. Organigrama
- 2.3. Participación de los accionistas
- 2.4. Productos y servicios
  - 2.4.1. Fondo de Pensiones Obligatorias
  - 2.4.2. Fondo de Cesantías
  - 2.4.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

## 3. Gobierno Corporativo

- 3.1. Comités de Porvenir
- 3.2. Compromiso con la transparencia
- 3.3. Sistema de Control Interno
  - 3.3.1. Auditoría interna
  - 3.3.2. Gestión de Riesgos
  - 3.3.3. Controles externos

## 4. Motor de desarrollo económico y social

- 4.1. Resultados
  - 4.1.1. Retos y avances de 2010
- 4.2. Distribución de valor económico
  - 4.2.1. Porvenir dinamiza la economía del país
- 4.3. Inversiones por sector
  - 4.3.1. Infraestructura
  - 4.3.2. Deuda pública
  - 4.3.3. Mercado de capitales
- 4.4. Retos 2011





## 5. Inversión social

- 5.1. Inversión en deporte
  - 5.1.1. Atletas con Porvenir
  - 5.1.2. Media Maratón Internacional de Bogotá
  - 5.1.3. Vuelta al Porvenir
  - 5.1.4. Ciclovía de Bogotá
- 5.2. Donaciones
  - 5.2.1. Vinculación a Aldeas Infantiles SOS Colombia
  - 5.2.2. Donación de computadores
  - 5.2.3. Ayudas por el invierno
  - 5.2.4. Donación a La Fundación para el Futuro de Colombia, Colfuturo
- 5.3. Otras actividades
  - 5.3.1. Socios por un día

## 6. Gestión humana

- 6.1. Empleo y Selección
  - 6.1.1. Proceso de evaluación y remuneración
- 6.2. Capacitación
  - 6.2.1. Talleres con Jurídica
- 6.3. Salud y seguridad
  - 6.3.1. Salud Ocupacional
- 6.4. Ambiente laboral
- 6.5. Comunicación interna

## 7. Beneficios para clientes Porvenir

- 7.1. Porvenir Preferencial
- 7.2. Definiciones de reclamaciones de beneficios radicadas por los clientes
- 7.3. Once años
- 7.4. Régimen de transición
- 7.5. Información de calidad
- 7.6. Atención al cliente
- 7.7. Protocolos de atención
- 7.8. Consultores de servicio corporativo
- 7.9. Canales de Servicio: a la vanguardia en tecnología
  - 7.9.1. Oficinas
  - 7.9.2. Puntos de Atención Rápida
  - 7.9.3. Extractos digitales
- 7.10. Protección del Consumidor Financiero
  - 7.10.1. Defensor del Consumidor Financiero
  - 7.10.2. Sistema de Atención al Consumidor Financiero

## 8. Aportes en Línea

- 8.1. Beneficios Aportes en Línea
- 8.2. Lo más destacado de Aportes en Línea en el 2010
- 8.3. Reconocimiento para Proveedor Tecnológico



1.

# Lo más destacado de Porvenir en el 2010

- Porvenir se convirtió en la primera AFP en crear un programa de educación: **Aprendiendo Juntos con Porvenir**.
- El Comité Olímpico Colombiano otorgó a **Porvenir** la **Orden al Mérito Deportivo en la Categoría Oro**.
- **Porvenir** fue nombrado como Fondo de Pensiones del año 2010 en Colombia por la revista inglesa **World Finance**.
- A diciembre de 2010, **Porvenir** contaba con recursos bajo administración por valor de \$36,3 billones de pesos.
- **Porvenir** ocupó el primer lugar en número de afiliados en Pensiones Obligatorias con 2,9 millones y con 1,5 millones en el Fondo de Cesantías.
- **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** obtuvieron importantes logros en 11 maratones internacionales.



WORLD FINANCE

GLOBAL  
PENSION FUNDS  
AWARDS

2010

PORVENIR  
GANADOR





## 1.1. Aprendiendo Juntos con Porvenir

Preocupado porque la población colombiana entendiera los beneficios de la seguridad social y la importancia de ahorrar para el futuro, **Porvenir** se convirtió en la primera Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías en crear un programa de educación financiera: **Aprendiendo Juntos por un mejor Porvenir**.

El programa se creó para difundir todo lo relacionado al sistema pensional y de cesantías en Colombia mediante una imagen llamativa, con un lenguaje sencillo que hiciera el tema cercano y fácil de entender. Con este proyecto, Porvenir logró llegar no sólo a próximos a pensionarse, sino los jóvenes que comienzan a tomar decisiones sobre su futuro pensional.

**Aprendiendo Juntos por un mejor Porvenir** se compone de varios frentes dirigidos a las empresas, empleados de **Porvenir**, afiliados y los colombianos en general.

El proyecto comenzó con una rueda de prensa que tuvo un excelente recibimiento por parte de los medios. Luego se realizaron capacitaciones en diversas empresas en donde se han dictado 4.009 charlas en 1.345 compañías a lo largo del país, informando a 23.559 personas sobre los últimos cambios en la administración de cesantías y pensiones obligatorias.

También se ofrecieron charlas a multiplicadores de información, tal como lo son los gerentes de Recursos Humanos de las empresas, en diversas ciudades como Cali, Barranquilla, Medellín y Bogotá, logrando un alcance de 1.420 replicadores.

En paralelo se realizaron tomas de calles, difundiendo información a través de insertos en extractos, oficinas, avisos y coleccionables en revistas como Semana, Bienestar y MisiónPyme.

Con **Aprendiendo Juntos** más de 4.500.000 colombianos conocieron el programa a través de distintos medios de comunicación.

El programa también se apoyó en [www.aprendiendojuntosconporvenir.com](http://www.aprendiendojuntosconporvenir.com). Durante el primer mes de la página web se recibieron 2.647 visitas, alcanzando un promedio de 5.554 en febrero y sumando hasta la fecha más de 20.000 visitas.



### Resultados del programa:

- Más de 1.420 empleadores capacitados
- Más de 20.000 visitas al portal
- Más de 23.500 personas capacitadas en empresas
- Más de 1.000.000 de colombianos accedieron a información sobre el programa a través de los coleccionables
- Más de 4.500.000 colombianos conocieron el programa a través de los medios de comunicación
- Más de 3.000.000 millones de colombianos afiliados a Porvenir recibieron información.

## 1.2. Reconocimientos y calificaciones

Además de tener una marca de amplio reconocimiento en el sector, **Porvenir** recibió certificaciones y reconocimientos que respaldan su exitosa gestión en el 2010. Estas distinciones son muy importantes para incrementar la confianza de los afiliados que depositan su dinero en los fondos administrados por **Porvenir**.



### 1.2.1. Orden al Mérito Deportivo Categoría Oro

El Comité Olímpico Colombiano entregó la Orden al Mérito Deportivo Categoría Oro al Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir por el gran apoyo a la juventud, al deporte y en particular al atletismo colombiano que ha brindado la administradora.

Entre los apoyos que ha dado el Fondo de Pensiones al deporte en el país se destaca el patrocinio desde el 2004 al equipo élite Atletas con **Porvenir**, quienes han dejado en alto el nombre de Colombia con sus participaciones y triunfos en el territorio nacional y el exterior.

También se destaca la participación activa desde el año 2000 en la **Media Maratón de Bogotá**, que hoy cuenta con más de 45.000 participantes, al igual que el apoyo a la **Ciclovía de Bogotá**.

En los últimos 10 años solamente cinco empresas han sido merecedoras de este galardón: Postobón, RCN, Colsanitas, Bavaria y ahora **Porvenir**.

### 1.2.2. Premio World Finance

La revista inglesa **World Finance**, líder en finanzas en el Reino Unido, **galardonó a la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir nombrándola “el Fondo de Pensiones del año 2010 en Colombia”**.

Para otorgar el premio la publicación tuvo en cuenta temas como la innovación, la calidad de los productos, el servicio al cliente, los proyectos de responsabilidad social de la empresa y la buena administración de los recursos de los colombianos.

**World Finance Awards** fue creado en 2007 para identificar las industrias líderes que sean un punto de referencia por sus logros y mejores prácticas en el mundo financiero y de los negocios. **World Finance** es una revista financiera producida bimensualmente por World News Media, empresa con instalaciones en Londres.

Con este galardón **Porvenir** demostró que es la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías número uno en el país y además es reconocida como tal en el mundo.



Premio World Finance 2010



### 1.2.3. Porvenir lo ISO por Usted

Contamos con la **Certificación ISO 9001/2008** 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 la entidad.

La administradora de fondos de Pensiones y Cesantías está certificada desde el 2003 sobre la versión 2000 del ISO, y en 2010 la renovación fue otorgada sobre la versión 2008, que es más exigente.

### 1.2.4. 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.

En la revisión periódica, **BRC Inventor Services S.A, Sociedad calificadora de valores**, otorgó nuevamente a la administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir las siguientes calificaciones:

**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. Desde la primera vez que le fue otorgada en 2002, **Porvenir** siempre ha tenido esta calificación en cada revisión periódica. *17 de diciembre de 2010.*

**P AAA Administración de los Portafolios:** Esta nota, que fue otorgada desde el 2006, se debe a la capacidad que tiene la entidad para crear portafolios competitivos, al reconocimiento que hacen los afiliados de la marca **Porvenir** y a la calidad de la fuerza de ventas, entre otros factores. *17 de diciembre de 2010.*

Del mismo modo, BRC calificó cada uno de los fondos administrados por **Porvenir** de forma individual:

**FAAA/2 + BRC I + Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado:** se mantuvo la calificación de grado de inversión F AAA al Riesgo de Crédito del Fondo de Pensiones Obligatorias **Porvenir** Moderado (antes Fondo de Pensiones Obligatorias Porvenir), nota que indica que la seguridad de este Fondo es excelente, pues posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y para limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios; igualmente, para la modalidad de Riesgo de Mercado la calificación se mantuvo en 2+, lo que significa que el Fondo posee un buen desarrollo operativo y administrativo. Para la categoría de Riesgo Administrativo y Operacional, la calificadora mantuvo la nota BRC I+, que indica que el Fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores. *14 de enero de 2011.*

**FAAA/I BRC I+ Fondo de Cesantías Corto Plazo:** La firma BRC Investor Services calificó por primera vez el Fondo de Cesantías de Corto Plazo gestionado por la Administradora **Porvenir**. En Riesgo de Crédito y Mercado, el Fondo obtuvo la nota F AAA/I en grado de Inversión, que significa que la seguridad del Fondo es excelente y que posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. Este Fondo presenta una baja sensibilidad a la variación de las condiciones de mercado. En la categoría de Riesgo Administrativo y Operacional, el Fondo fue calificado como BRC I+ en grado de Inversión, lo que quiere decir que posee un excelente desarrollo operativo y administrativo,



Código N° SC 2630-1



con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores. 29 de diciembre de 2010.

**FAAA/2 BRC I+ Fondo de Cesantías Largo Plazo:** se mantuvo la calificación al Fondo de Cesantías de Largo Plazo. En Riesgo de Crédito y Mercado, el Fondo obtuvo la nota F AAA/2, lo cual significa que la seguridad del Fondo es excelente y posee una capacidad superior para conservar el valor del capital, limitando la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. Este Fondo presenta una sensibilidad moderada a la variación de las condiciones de mercado. En la categoría de Riesgo Administrativo y Operacional, el Fondo fue calificado como BRC I+ en grado de Inversión, lo que quiere decir que posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores. 16 de febrero de 2011.

**FAAA/3 BRC I+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Balanceado Conservador:** se mantuvo la calificación de grado de inversión F AAA al Riesgo de Crédito del Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Balanceado Conservador, nota que indica que la seguridad del Fondo es excelente, pues posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. Para la modalidad de Riesgo de Mercado, la calificación se mantuvo en 3. Para la categoría de Riesgo Administrativo y Operacional, la calificadora mantuvo la nota BRC I+. Porvenir tiene esta calificación desde 2008. 16 de febrero de 2011.

**FAAA/2+ BRC I+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Alta Liquidez:** se mantuvo la calificación de grado de inversión F AAA al Riesgo de Crédito del Fondo de Pensiones Voluntarias, Perfil Alta Liquidez. Esta nota indica que la seguridad de este Fondo es excelente, pues posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. Para la modalidad de Riesgo de Mercado, la calificación se mantuvo en 2+. Para la categoría de Riesgo Administrativo y Operacional, la calificadora mantuvo la nota BRC I+, que indica que el Fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores. 22 de febrero de 2011.

**BRC Investor Services S.A. s.c.v.**  
Sociedad Calificadora de Valores

Bogotá, D.C., 29 de diciembre de 2010

Doctora  
**JEANNETTE FORIGUA ROJAS**  
Superintendente Delegado para Emisores  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
Calle 7ª No. 4 - 49  
Ciudad

Asunto: 0084-000002 BRC Investor Services S. A. Sociedad Calificadora de Valores.  
53 Informes de calificación  
31 Remisión de información  
SIN ANEXOS

Estimada Doctora:

Por medio de la presente me permito informar la calificación inicial del Fondo de Cesantías Portafolio Corto Plazo, gestionado por la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A., aprobada por el Comité Técnico en reunión de fecha 29 de diciembre de 2010, la cual consta en acta No. 317.

La decisión adoptada por el Comité fue la siguiente:

Otoró la Calificación de Riesgo de Crédito: F AAA

**BRC Investor Services S.A. s.c.v.**  
Sociedad Calificadora de Valores

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2011

Doctora  
**JEANNETTE FORIGUA ROJAS**  
Superintendente Delegado para Emisores  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
Calle 7ª No. 4 - 49  
Ciudad

Asunto: 0084-000002 BRC Investor Services S. A. Sociedad Calificadora de Valores.  
53 Informes de calificación  
31 Remisión de información  
SIN ANEXOS

Estimada Doctora:

Por medio de la presente me permito informar la revisión periódica del Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Alta Liquidez, administrado por la Administradora de Fondos y Pensiones Porvenir S. A., aprobada por el Comité Técnico en reunión de fecha 22 de Febrero de 2011, la cual consta en acta No. 330.

Las decisiones adoptadas por el Comité fueron las siguientes:

- Mantuvo la Calificación de Riesgo de Crédito en: F AAA
- Mantuvo la Calificación de Riesgo de Mercado en: 2+



# 2.

## Perfil General

### 2.1. Historia

**Porvenir** es una administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías constituida en 1991. 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, la cual mantuvo su participación del 20% de **Porvenir** hasta septiembre de 2003.

Desde sus inicios, **Porvenir** se ha consolidado como la sociedad administradora con la mayor cantidad de afiliados y de recursos administrados por los Fondos de Pensiones Obligatorias y de Cesantías.

Actualmente, **Porvenir** administra un Fondo de Pensiones Voluntarias, un Fondo de Pensiones Obligatorias y el Fondo de Cesantías, así como Patrimonios Autónomos.

**Porvenir** hace parte del Grupo AVAL, una de las multinacionales financieras más importantes del país. 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, administrando 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, así como un servicio ágil y oportuno que garantice la satisfacción de las necesidades de los clientes.



Fachada de la Dirección General Porvenir, Bogotá

### 2.2. Filosofía corporativa

#### 2.2.1. Misión

Somos una empresa ágil y comprometida con la satisfacción del cliente. Basados en las capacidades y competencias de nuestros colaboradores, buscamos contribuir 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 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; profundizaremos la participación que tenemos en la seguridad social, innovando con nuestros productos y generando una oferta de valor diferencial para los clientes; finalmente, nos constituiremos como empresa referente en servicio.

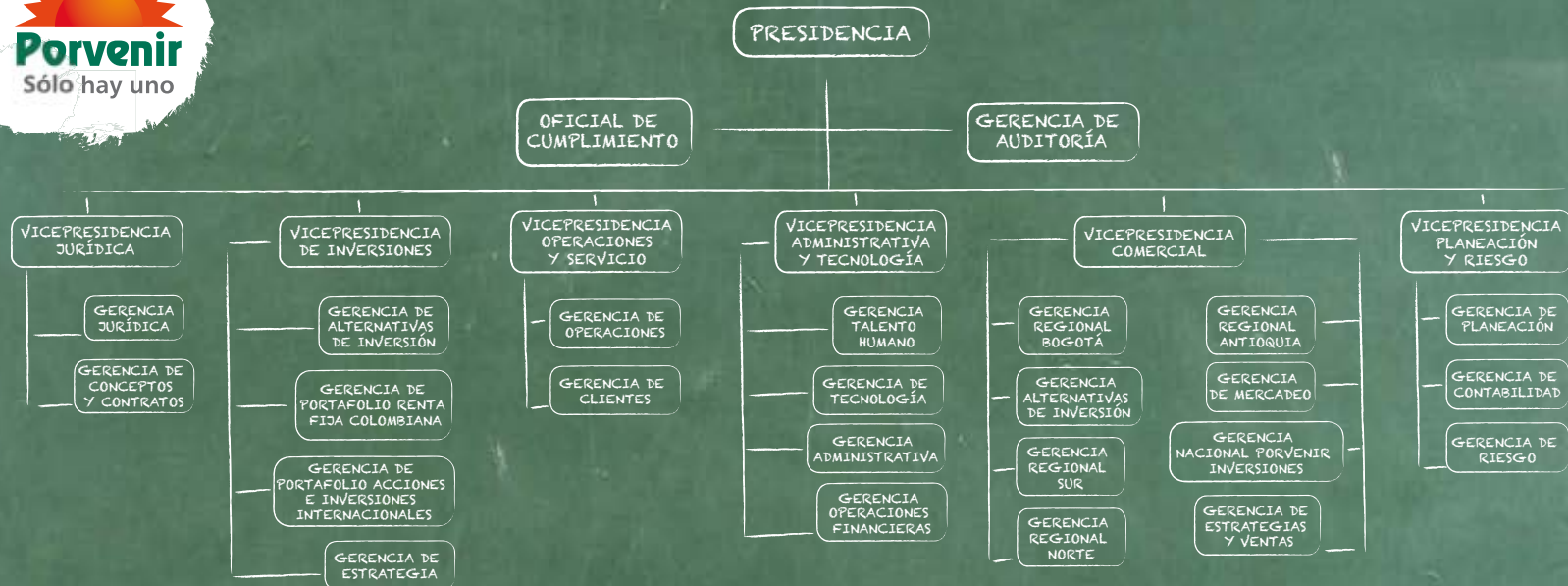
### 2.2.3. Valores corporativos

Porvenir está comprometido con un trabajo bajo los siguientes valores:

- **Orientación al Cliente:** Somos oportunos, conocemos a nuestros clientes y establecemos relaciones duraderas con ellos.

- **Cumplimiento:** Gestionamos el tiempo efectivamente para adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes.
- **Liderazgo:** Alcanzamos y superamos nuestras metas para consolidar la posición de Porvenir en el mercado.
- **Innovación:** Sorprendemos a nuestros clientes con servicios diferenciales.
- **Trabajo en Equipo:** Consideramos comunes nuestros objetivos corporativos y trabajamos juntos para alcanzarlos.
- **Honestidad:** Demostramos en el día a día lealtad y transparencia en el pensar, sentir y actuar con nuestros clientes internos y externos.
- **Compromiso:** Disfrutamos lo que hacemos y lo demostramos con el sello de pasión que colocamos en cada uno de los proyectos de nuestro diario quehacer.

## 2.2.4. ORGANIGRAMA

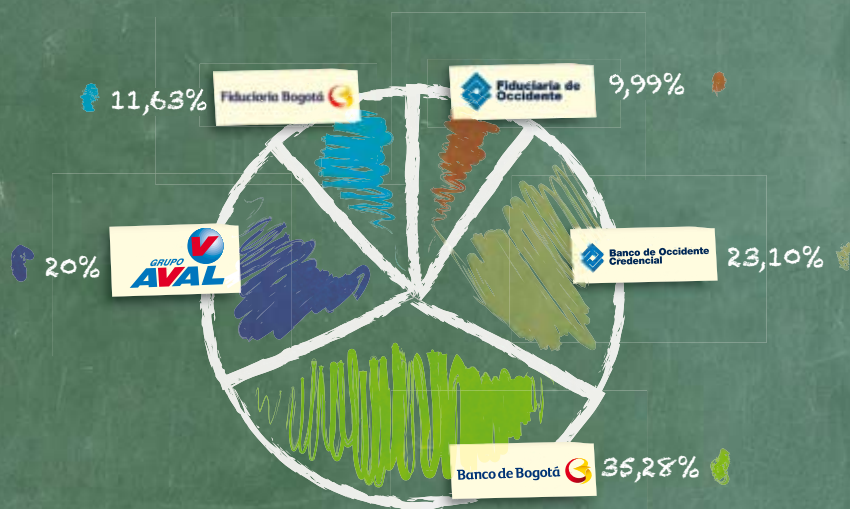


2.3.

## Participación de los accionistas

Entre los accionistas de **Porvenir** se encuentran empresas expertas en el manejo de recursos del público como el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, Fiduciaria Bogotá y Fiduciaria de Occidente.

### Composición accionaria Porvenir a 31 de diciembre de 2010



Fuente: Porvenir

2.4.

## Productos y servicios

El portafolio de productos y servicios de **Porvenir** está diseñado a partir de las necesidades de los afiliados, buscando ofrecer alternativas para las diferentes etapas de la vida productiva y no productiva de los mismos. De esta forma, **Porvenir** entrega a los clientes un portafolio de productos y servicios alineados con los cuatro 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 partir del 2010 comenzó el cambio en la administración del Fondo de Pensiones Obligatorias a Multifondos, permitiéndole a los afiliados elegir cómo administrar los ahorros de su Pensión en tres Fondos: Conservador, Moderado y Mayor Riesgo; y un cuarto Fondo para los pensionados en la modalidad de Retiro Programado.

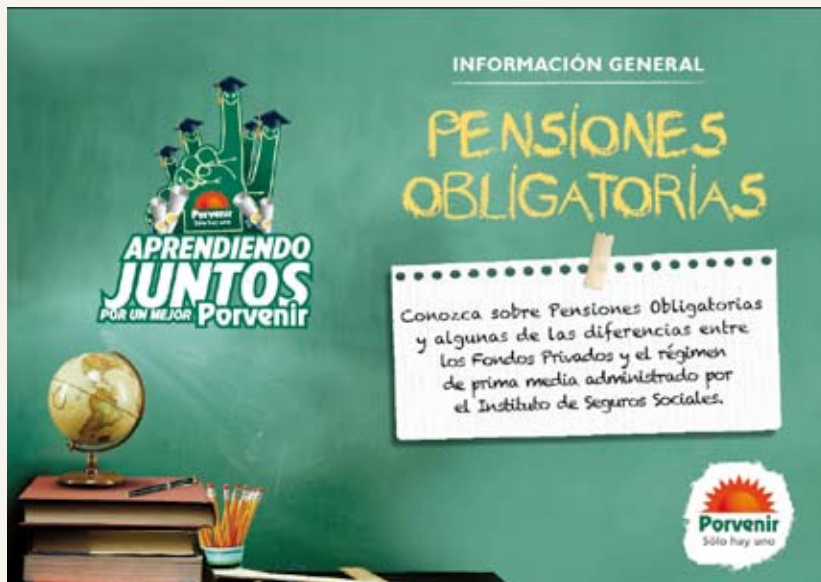
Fue así como, en septiembre, el Fondo de Pensiones Obligatorias **Porvenir** pasó a ser el Fondo de Pensiones **Porvenir** Moderado y el 22 de marzo de 2011 entran a operar los otros tres fondos.



La administradora se preparó durante todo el año para esta transformación, educando a sus afiliados y colombianos en general sobre el cambio a través del programa **Aprendiendo Juntos por un mejor Porvenir**.

Uno de los fines de **Porvenir** es administrar el ahorro de los afiliados a lo largo de la vida laboral, con el objeto de tener un futuro económico para la vejez. Estos recursos también buscan brindar calidad de vida a las personas cuando se han retirado de laborar o ha disminuido su capacidad productiva. En la invalidez, el objetivo de **Porvenir** es otorgarle una pensión vitalicia al afiliado, y en caso de muerte 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 (RAIS), creado por la ley 100 de 1993. En el RAIS, el conjunto de cuentas individuales de los afiliados constituye los Fondos de Pensiones Obligatorias, que son manejados por las Administradoras de Fondos de Pensiones como **Porvenir**.



Coleccionable revistas

En 2010 se pusieron en marcha los **Multiportafolios** para la administración de las Cesantías, lo que significa que los trabajadores pueden elegir cómo invertir sus recursos entre un Portafolio a corto plazo, uno a largo plazo o una combinación de ambos, dependiendo de sus objetivos y necesidades.

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**.

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.

En 2010, **Porvenir** se comprometió con los colombianos a enseñarles no sólo el cambio en la administración de los portafolios que constituyen el Fondo de Cesantías sino también todo lo relacionado con las mismas a través del programa **Aprendiendo Juntos por un mejor Porvenir**.



**Porvenir Inversiones** es un medio de ahorro que se compone de diferentes alternativas de inversión, nacionales e internacionales. Este Fondo 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.

# 3.

## Gobierno Corporativo

**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 y teniendo en cuenta que administramos Pensiones, **Porvenir** incorporó dentro de sus sistemas de gobierno corporativo un Código de Buen Gobierno Corporativo como parte de los pilares en el desarrollo de su responsabilidad social.

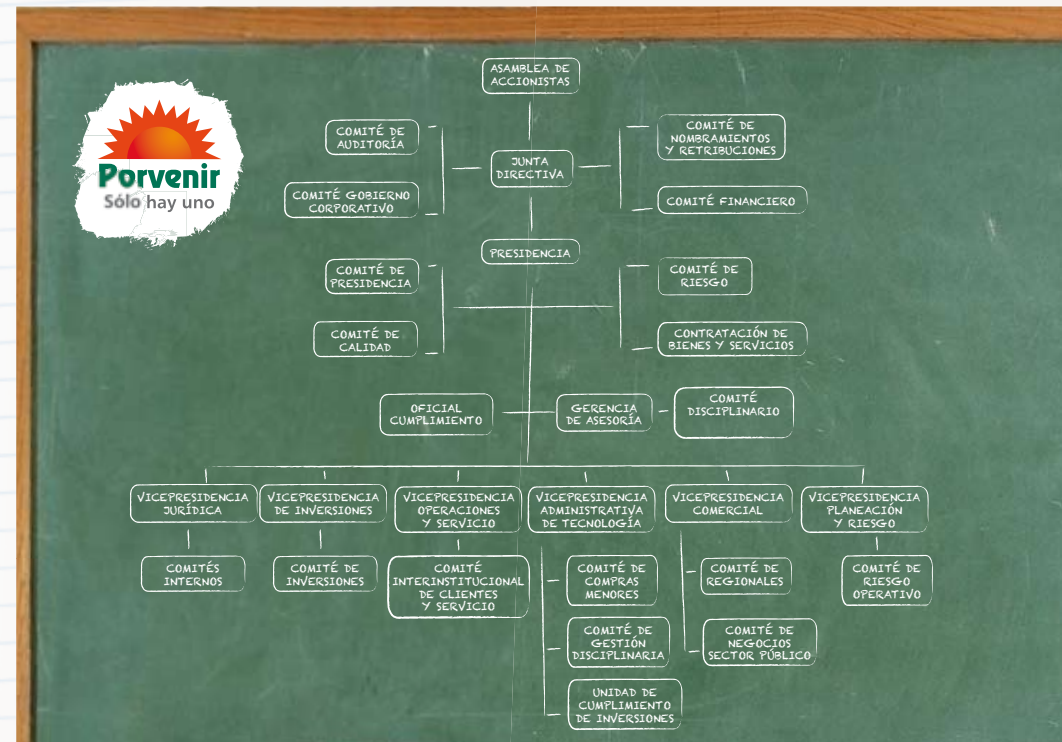
Las políticas y mejores prácticas establecidas en este código aplican de manera obligatoria a los accionistas, directores y en general, a todos los colaboradores de **Porvenir**, independientemente del tipo de contrato a través del cual se encuentran vinculados a la compañía y a sus proveedores.

**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 de 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.

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.

El **Código de Buen Gobierno** se encuentra publicado en la página de internet [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co) para su consulta.

3.3.

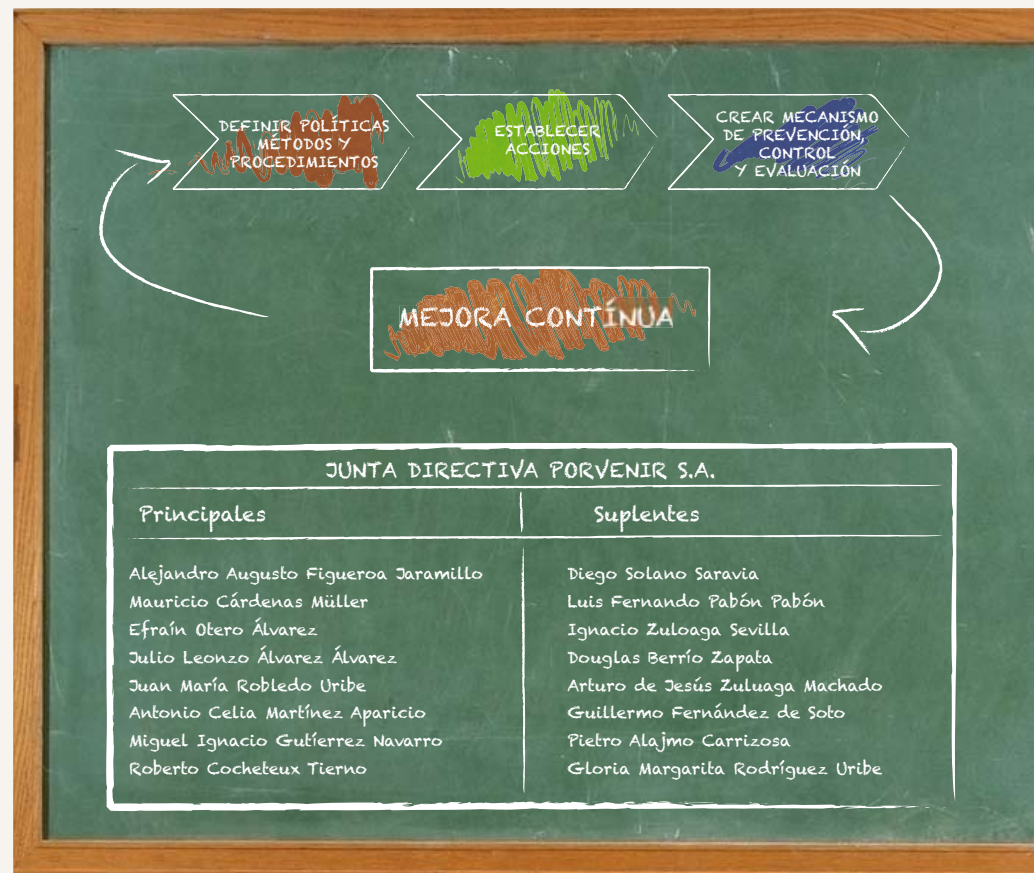
## Sistema de Control Interno

**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 de **Porvenir** para procurar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de **Porvenir**.
2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la organización
3. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información generada.

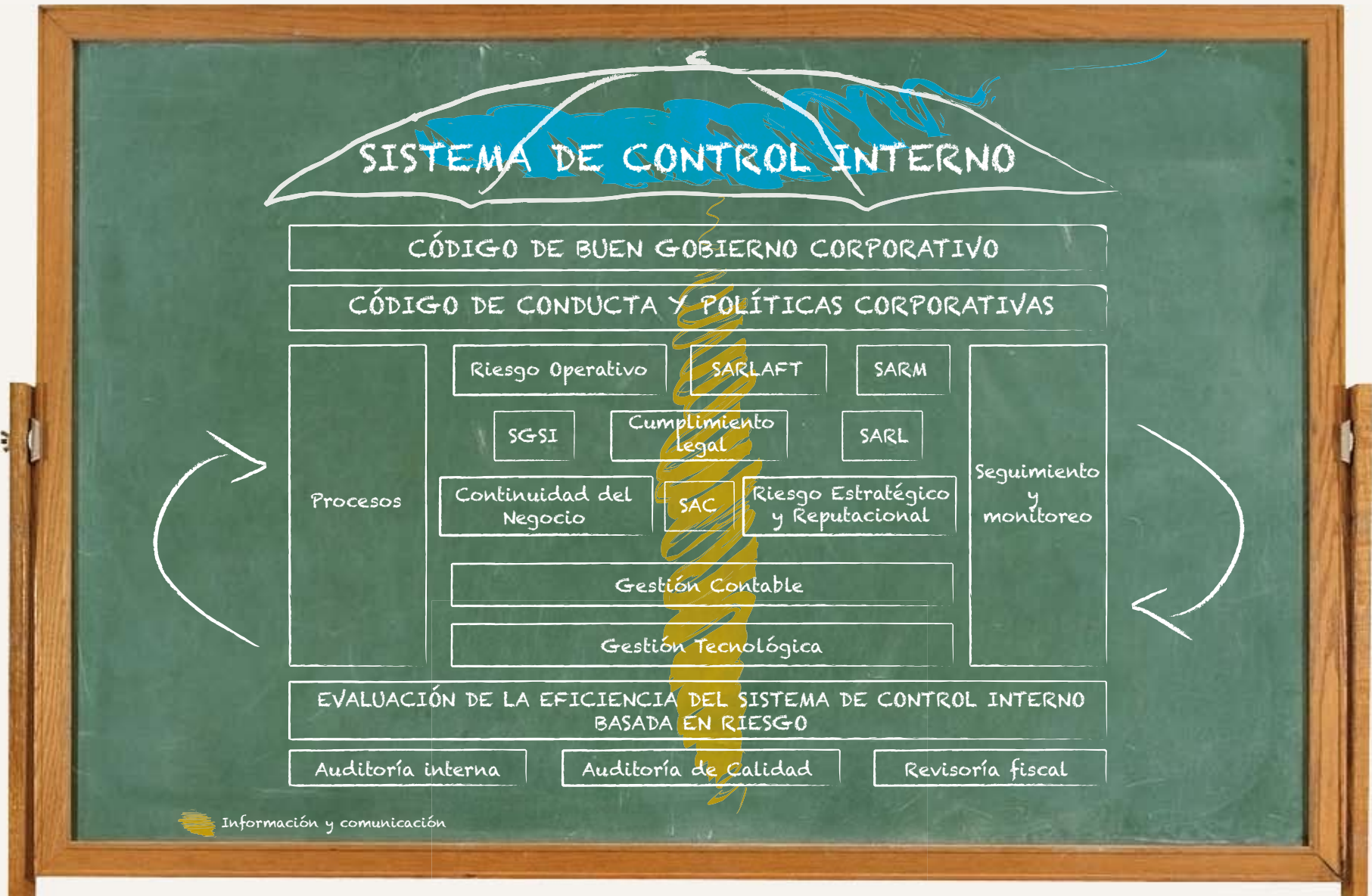
5. Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.

Y su gestión se regirá por el ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).





El Sistema de Control Interno se compone de:



### 3.3.1. Auditoría interna

La Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y de requerirse, de consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la empresa. Por consiguiente, verifica el cumplimiento de las leyes, regulaciones, y demás normas externas e internas.

Igualmente, con el fin de mantenerse a la vanguardia de las mejores prácticas de la industria, se incorporó a la función de la Auditoría el uso de herramientas tecnológicas que permiten apoyar a **Porvenir** en el alcance de sus objetivos estratégicos.

Los servicios de aseguramiento comprenden la evaluación objetiva de las evidencias para proporcionar una opinión independiente respecto de un proceso, sistema u otro asunto, así como sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno.

La función de la Auditoría Interna es un proceso dentro de la cadena de valor de **Porvenir** que mantiene alianzas estratégicas con otras unidades de negocio, tales como Seguridad de la información, Unidad de Riesgo Operativo, SARLAFT y con entes externos tales como la Revisoría Fiscal, y la Contraloría Corporativa de Aval, quienes también efectúan procedimientos de aseguramiento y de control interno con el propósito de optimizar los esfuerzos y la utilización de los recursos.

### 3.3.2. Gestión de riesgos

Para preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administra, **Porvenir** cuenta con un sistema de administración de riesgos que permite la minimización de los costos y daños causados por éstos, con base en el análisis del contexto estratégico; también permite la determinación de métodos para el tratamiento y monitoreo de sus riesgos, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales, o en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto.



Oficinas Porvenir

**Porvenir** se rige y es vigilado por diferentes organismos de regulación y control como la Revisoría Fiscal, la Superintendencia Financiera de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores al cual se encuentra vinculada la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero y las auditorías especializadas.

#### **Superintendencia Financiera de Colombia**

**Porvenir**, por tratarse de una institución financiera, se encuentra sometido 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. 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.

Del mismo modo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 3593 de 2010, la Superintendencia Financiera puede ordenar la asignación de auditores externos sobre hechos o circunstancias específicas.



**Superintendencia Financiera  
de Colombia**



**amv**

**Autorregulador del Mercado de Valores  
de Colombia**



# 4.

## Motor de Desarrollo Económico y Social

**Porvenir** es la compañía número uno en el mercado de Pensiones y Cesantías en Colombia. En 2010 consolidó 36,3 billones de pesos en recursos administrados, equivalente a 6,7% del PIB del país distribuidos así: en Pensiones Obligatorias 27,2 billones de pesos; Cesantías 1,8 billones de pesos; Pensiones Voluntarias 1,9 billones de pesos, y en la administración de pasivos pensionales 5,4 billones de pesos.

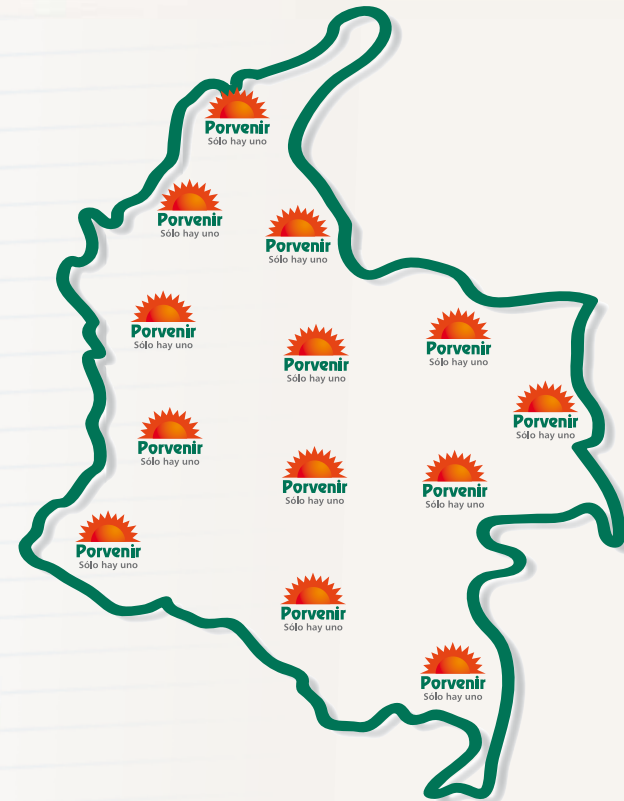
De esta forma, **Porvenir** es una de las empresas más importantes en el país al gestionar al cierre de 2010, el ahorro de 2.926.699 personas en Pensiones Obligatorias, 1.523.904 afiliados en Cesantías y 85.381 en Pensiones Voluntarias.

La rentabilidad obtenida por estos portafolios durante 2010 fue sobresaliente. En Pensiones Obligatorias el retorno fue 19,9%, 16,2% por encima de la inflación, mientras que en Cesantías la rentabilidad obtenida fue 14,8%, 11,2% en términos reales.

Lo anterior es de una enorme relevancia, puesto que a mayor retorno en las cuentas individuales de sus afiliados, mayor será la mesada pensional que recibirán en el futuro, mejorando las condiciones económicas y sociales que disfrutarán cuando el retiro del mercado laboral sea una realidad.

En 2010 se implementó la reforma financiera, cuyo pilar fundamental consiste en lograr una gestión más eficiente de los recursos de los afiliados a través de la segmentación de perfiles de riesgo. En el caso de Cesantías, esta reforma se concretó con la creación de un portafolio de corto plazo

y uno de largo plazo, de acuerdo a la expectativa del afiliado respecto al uso de estos recursos. Para Pensiones Obligatorias, la reforma implicó la creación de cuatro fondos, tres para la etapa de acumulación de ahorro y uno para la desacumulación a través de la modalidad de Retiro Programado que comenzarán a funcionar en 2011.



El año 2010 representó para **Porvenir** el liderazgo en valor de activos administrados, patrimonio, utilidad y eficiencia.

Además, fue un excelente año en términos de rentabilidad para los fondos administrados de nuestros afiliados, lo que nos permite contribuir a mejorar sus beneficios pensionales.

Lo anterior ha sido consecuencia de una buena diversificación de inversiones y un adecuado balance retorno - riesgo de la empresa.

Es de anotar que los recursos administrados por **Porvenir** se invierten bajo un proceso que cumple con los más altos estándares en este sentido.

Las campañas y el desempeño de **Porvenir** hacen que su recordación de marca sea superior con un porcentaje del 30,6% y es considerada por el 21,7% como la marca favorita en este mercado, a diciembre de 2010.

Sus logros incluyeron el desarrollo de actividades de educación y capacitación sobre 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**. En 2010 por eso la campaña interna tuvo como lema **Nº.1 en Servicio**, lo que llevó a implementar nuevas herramientas para cumplir con el objetivo de ayudar al bienestar de los afiliados.

En 2010 se lograron cumplir los retos propuestos en 2009, Porvenir se mantuvo como la administradora de fondos de Pensiones y Cesantías N°. 1 en el mercado por valor del fondo y número de afiliados en pensiones obligatorias y cesantías. Estos resultados se lograron gracias a la excelencia en la calidad, la innovación y el apalancamiento tecnológico que permite responder a las exigencias de los afiliados y del entorno.

Así mismo, Porvenir mantuvo sistemas claros de control y cumplimiento estricto de la regulación, adaptándose a los cambios de la industria y siendo pioneros en más de una iniciativa.

Fue así como no sólo se cumplió con las metas internas, mejorando el servicio al cliente con instrumentos que permiten el acceso a información, certificados y extractos bajo sistemas de seguridad, sino que hubo acercamientos a todos los colombianos mediante el plan de educación financiera: **Aprendiendo Juntos por un Mejor Porvenir**.

**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.

De esta forma, en 2010 **Porvenir** aumentó los porcentajes de distribución de valor económico de la empresa entre la sociedad en general, reflejada en los salarios y beneficios de los trabajadores, así como también en la inversión social en la comunidad.

Tabla de Distribución de Valor Económico

	Ene - Dic 2009		Ene - Dic 2010	
	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%
Valor Económico Directo Generado - VEDG				
Ingresos	480,867	100,00%	479,386	100,00%
Valor Económico Distribuido - VED	365,690	76,05%	410,420	85,61%
Costos operacionales	108,296	22,62%	117,933	24,60%
Salarios y beneficios a los trabajadores	110,321	22,94%	120,000	25,03%
Pagos a los proveedores de capital	50,566	10,52%	82,769	17,27%
Pago a los gobiernos	95,873	19,94%	88,351	18,43%
Inversión Social en la Comunidad	636	0,13%	1,367	0,29%
Valor Económico Retenido (VEDG menos VED)	115,177	23,95%	68,966	14,39%

### 4.2.1.

## Porvenir dinamiza la economía del país

**Porvenir** desempeña un rol vital en la economía colombiana: invertir responsablemente el ahorro de millones de colombianos en el mercado de capitales, al cual acuden los sectores privado y público para financiar proyectos con un alto impacto económico y social. 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** participa recibiendo a cambio retornos que son abonados en las cuentas individuales de los afiliados.

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. Igualmente, el Estado puede financiar su estructura, funcionamiento y planes de inversión pública, que tienen como objetivo disminuir la pobreza, redistribuir la riqueza vía inversión social, garantizar la seguridad y administrar justicia.

Comportamiento trimestral del Producto Interno Bruto  
2008 / I - 2010 / III



Fuente: DANE

### 4.3.

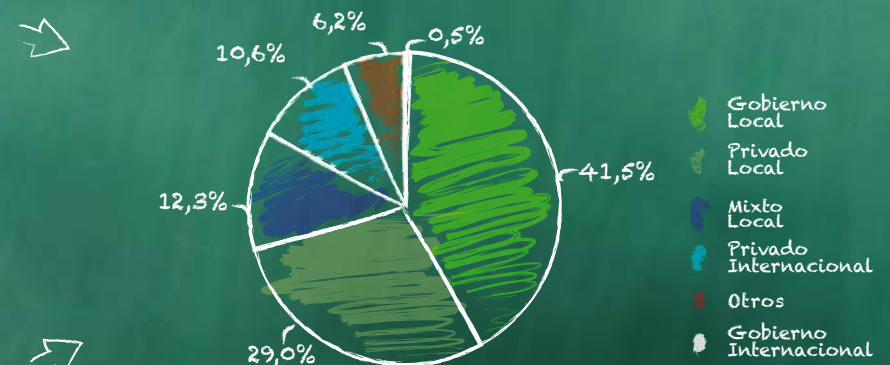
## Inversiones por sector

Colombia es el principal destino de las inversiones de **Porvenir**. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias, 82,7 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional. Se destaca la evolución significativa que ha tenido la participación de las acciones de empresas colombianas en el portafolio en los últimos 5 años, que pasó de 8,1% en 2005 a 31,4% en 2010.

Lo anterior significa que cada vez que una persona compra sus alimentos en Almacenes Éxito, paga un crédito hipotecario en Bancolombia, construye su casa con Cementos Argos o compra el seguro de carro en Suramericana, entre otros muchos ejemplos, está contribuyendo a la valorización de los activos en que están invertidos los ahorros de los afiliados.

El desarrollo del sector de hidrocarburos es uno de los pilares para la presente década en la estrategia de crecimiento económico en Colombia, y **Porvenir** está contribuyendo en la financiación de este objetivo. Ecopetrol ha sido receptora de una cantidad importante de recursos de los fondos administrados por **Porvenir** a través de la participación en acciones y en instrumentos de deuda, que tienen como destino la inversión en exploración, explotación y refinación de hidrocarburos.

## Distribución activos por emisor Fondo Pensiones Obligatorias a diciembre 2010





### 4.3.1. Infraestructura

Las inversiones en infraestructura son de mutuo interés tanto para los portafolios de inversión de **Porvenir** como para los agentes encargados de desarrollar los proyectos. Éstas son inversiones con buenas rentabilidades, con horizontes de largo plazo que calzan con el perfil de los afiliados que se pensionarán en el futuro, y que al tener un comportamiento diferente a los activos financieros tradicionales contribuyen a disminuir el riesgo conjunto de los portafolios.

Las inversiones de **Porvenir** en proyectos de infraestructura contribuyen a transformar a Colombia en una economía más competitiva y más justa en el ámbito social.

Las obras relacionadas con carreteras, puertos, aeropuertos, hidroeléctricas, oleoductos, gasoductos y transmisión de energía eléctrica, entre otras, tienen un impacto directo sobre la estructura de costos de las empresas que es traducida en mejores precios para los consumidores locales y extranjeros.

De igual forma, proyectos vinculados con agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, generan un impacto social favorable en los segmentos poblacionales con las mayores deficiencias en materia de ingresos y bienestar.

El apoyo al desarrollo de la infraestructura local se ha concretado mediante la inversión y la financiación de compañías que desarrollan este rol como ISA, Isagen, Ecopetrol, Empresa de Energía de Bogotá y Colinversiones, entre otras. A través de instrumentos de deuda y títulos derivados de procesos de titularización, se han realizado inversiones en vehículos asociados a la construcción de proyectos como Río de Piedras, Aeropuerto El Dorado, Hidromontañitas y el Oleoducto de los Llanos, entre otros.



Hidromontañitas



Proyecto Río Piedras



Termoflores

### 4.3.2. Deuda pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son los instrumentos mediante los cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento en seguridad, administración de justicia, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Estos títulos son considerados como los papeles más seguros del mercado de valores en Colombia.

Los Fondos de Pensiones son los mayores tenedores de la deuda pública, con una participación de 25,6% del total de la deuda emitida. Las inversiones de **Porvenir** en Títulos de Tesorería (TES) ascendieron a 10,7 billones de pesos en los portafolios de Obligatorias y Cesantías a diciembre de 2010.

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública tenga un menor riesgo, pues tiene mayores plazos de financiación, una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda en dólares y una mayor participación de la deuda no indexada a indicadores como la inflación o las tasas de interés.

Lo anterior implica un mayor blindaje del país frente a episodios adversos, como el demostrado en la crisis financiera internacional de 2008, que el Gobierno Nacional no tuvo la necesidad de soportar su estrategia de financiamiento en el mercado internacional de capitales en un momento donde el acceso al crédito en el exterior se restringió significativamente.

### 4.3.3. Mercado de capitales

**Porvenir**, como el Fondo de pensiones número uno en Colombia en tamaño de los recursos administrados y en número de afiliados, tiene un papel relevante en el mercado de capitales de Colombia. Es un agente importante en los volúmenes de negociación en los mercados secundarios de renta fija pública y privada, renta variable y cambiaria; de igual forma, mantiene una disposición para participar en los desarrollos recientes del mercado de capitales, como los instrumentos derivados en acciones y renta fija.





El reto más importante en el mercado de capitales de Colombia será la integración de las bolsas con Perú y Chile, con un conjunto más amplio de oportunidades de inversión en sectores como la minería, comercio al por menor, aerolíneas y bancos. El país ha mejorado innegablemente su imagen en el mundo, convirtiéndose en uno de los principales destinos de inversión extranjera directa en América Latina, y esta nueva ola debe estar acompañada de una inserción exitosa del mercado de capitales en la globalización financiera.

#### 4.4. Retos 2011

El 2011 se continuará trabajando por la consolidación del Régimen de Ahorro Individual (RAIS) como la alternativa viable para el país.

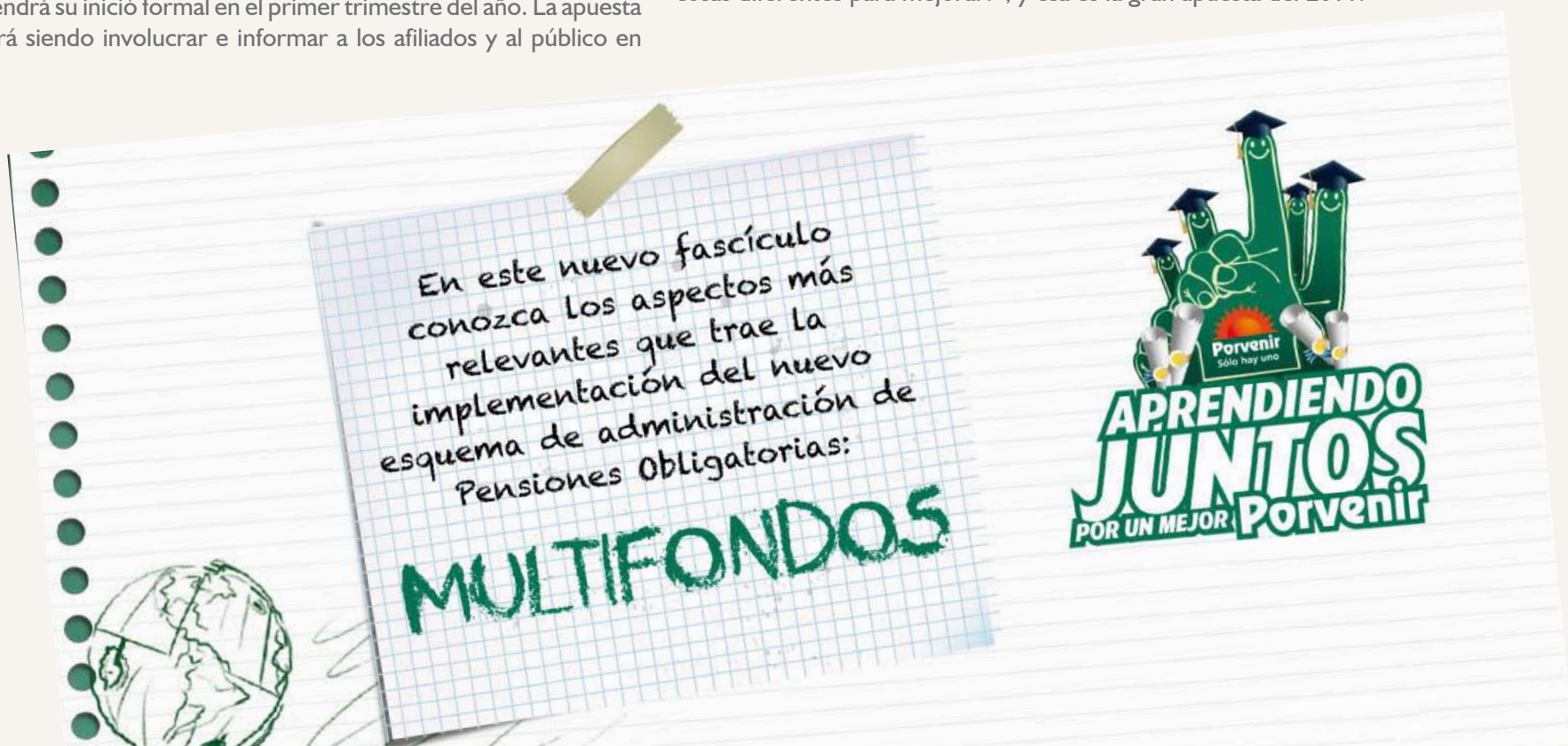
**Multifondos** tendrá su inicio formal en el primer trimestre del año. La apuesta ha sido y seguirá siendo involucrar e informar a los afiliados y al público en

general sobre los tres tipos de fondos en los que pueden depositar sus aportes pensionales, la relevancia de decidir en qué fondo invertir sus recursos y presentarles su rol en la construcción de su futuro pensional.

El programa de educación **Aprendiendo Juntos por un mejor Porvenir** ha sido una estrategia muy exitosa en este contexto, por lo que a través de la página de internet [www.aprendiendojuntosconporvenir.com](http://www.aprendiendojuntosconporvenir.com) y otras publicaciones, se seguirá enseñando todo lo relacionado con el sistema de Pensiones y Cesantías.

Del mismo modo, desde el año 2010 se están construyendo experiencias de servicio para acercar a los afiliados, trabajo que continuará a lo largo del 2011.

El entendimiento amplio del concepto de servicio le ha permitido a **Porvenir** construir un modelo más integral que responde a las inquietudes reales de los afiliados. Todos los días **Porvenir** se pregunta “¿cómo podemos hacer las cosas diferentes para mejorar?”, y esa es la gran apuesta del 2011.





Equipo Vicepresidencia de Inversiones



Mesa de dinero de Porvenir



Mesa de dinero de Porvenir



# 5. Inversión Social

**Porvenir** colabora con la inversión social del país a través de varios proyectos. Uno de los principales frentes se desarrolla a través del apoyo a 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 el portafolio de clientes de **Porvenir** a lo largo y ancho de Colombia. **La inversión de la administradora en deporte se aproxima a los 1.000 millones de pesos.**

Otro de los frentes mediante el cual **Porvenir** ha hecho una inversión social es a través de la vinculación a la **ONG Aldeas Infantiles**, así como la donación de computadores en varias fundaciones y a los afectados por el invierno.

Uno de los grandes logros en 2010 fue la creación de un programa de educación financiera mediante el cual todos los colombianos pueden aprender sobre el sistema de fondos de Pensiones y Cesantías: **Aprendiendo Juntos por un mejor Porvenir.**

**Porvenir** está construyendo país con cada acto relacionado con la educación.

Es gracias a estos ejemplos de buenas obras que **Porvenir** demuestra una vez más que no sólo es el número uno en el mercado, sino que además es el número uno en el corazón de los colombianos.



## 5.1. Inversión en deporte

### 5.1.1. Atletas con Porvenir

Desde el año 2004, **Porvenir** financia integralmente un equipo de deportistas élite llamado **Atletas con Porvenir.**

Uno de los objetivos de este apoyo es que se consoliden líderes deportivos con valores positivos que estimulen la práctica masiva del atletismo y el fortalecimiento de dichos valores en las futuras generaciones.

El equipo en 2010 estuvo conformado por: Giovanni Amador, William Naranjo, Jason Gutiérrez, Diego Colorado, Edwin Romero, Juan Carlos Cardona y Yolanda Fernández, atletas que lograron estar en el podio más de 50 veces en el año, tanto en carreras nacionales como internacionales.



# RESULTADOS EQUIPO COMPETENCIAS NACIONALES ENERO A DICIEMBRE DE 2010

Atletas	Participaciones	Posiciones ocupadas								Retiros
		1	2	3	4	5	6,,10	11,,20		
Yolanda Fernández	4	2	2							
William Naranjo	6	1	1	3				1		
Diego Colorado	11	9	1	1						
Juan Carlos Cardona	8	2	1	3		1	1			
Giovanny Amador	7	1	1		1	2	1	1	1	
Jason Gutiérrez	10	1	4	4	1					
Edwin Romero	13	3	2	2	2		3	1		
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		





# RESULTADOS EQUIPO COMPETENCIAS INTERNACIONALES

ENERO A DICIEMBRE DE 2010

Atletas	Participaciones	Posiciones ocupadas							Retiros
		1	2	3	4	5	6,,10	11,,20	
Yolanda Fernández	2						1	1	1
William Naranjo	5	2	1			1		1	1
Diego Colorado	6	1	1		2		1	1	
Juan Carlos Cardona	7	1	3	1	1	1			
Giovanny Amador	0								
Jason Gutiérrez	6	2		2	1			1	1
Edwin Romero	3			1				2	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	



Entre los triunfos que obtuvieron los atletas en 2010, se resaltan los puestos primero, segundo y quinto en la Maratón de Nashville en Estados Unidos.

**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 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.

### Media Maratón Internacional de Bogotá

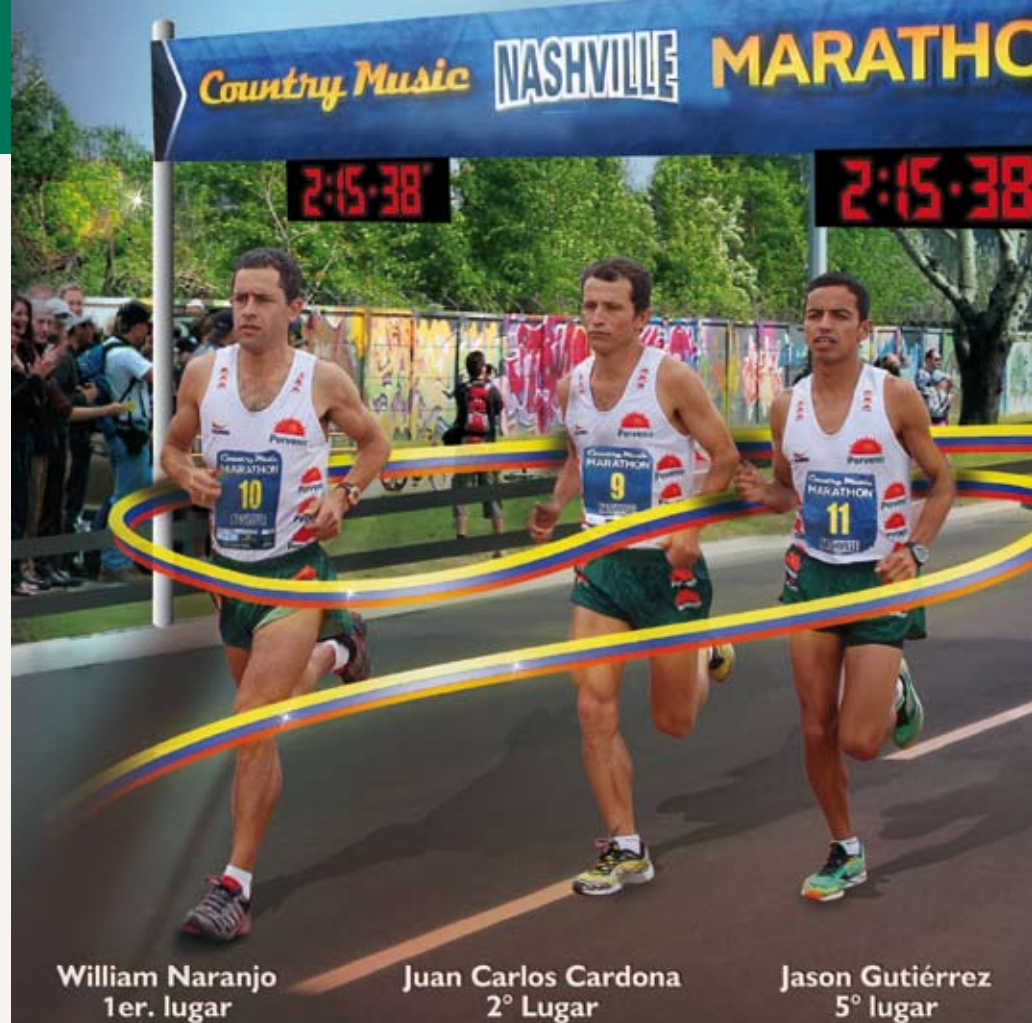
**Porvenir** ha apoyado la **Media Maratón** desde su inicio en el año 2000. Esta actividad constituye parte de la identidad de Bogotá ante el mundo, ya que es percibida como la carrera más importante en Latinoamérica con la participación de 45.000 atletas.

En 2010 se realizó la decimoprimer versión de la carrera, que contó con dos recorridos: los 21km **Porvenir** y la Carrera recreativa 10km Carrefour. En la carrera profesional se inscribieron atletas de más de ocho países del mundo como Venezuela, México, Etiopía, Rusia, Estados Unidos, España, Costa Rica, Brasil, Perú y Guatemala.

Además, en 2010 esta carrera fue galardonada por segundo año consecutivo con el premio Gold Label, máxima calificación que otorga la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) a las mejores carreras en el mundo.

Sólo cinco carreras de calle en América obtuvieron el **Gold Label** en 2010:

- Maratón de Boston (Boston, USA)
- Maratón de Chicago (Chicago, USA)
- Maratón de New York (New York, USA)
- Media Maratón de Bogotá (Bogotá, Colombia)
- Carrera World's Best 10K (San Juan, Puerto Rico)



Arriba, Maratón Nashville, Estados Unidos Abajo, Podio Media Maratón de Bogotá





Únicamente cuatro Medias Maratones en el mundo tienen el **Gold Label 2010**:

- Media Maratón de Airtel Delhi (Delhi, India)
- Media Maratón de Lisboa - EDP (Lisboa, Portugal)
- Media Maratón de Bogotá (Bogotá, Colombia)
- Media Maratón de Lisboa (Lisboa, Portugal)

### 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 2010 la carrera se realizó en el Huila y sus alrededores y contó con cinco etapas de carrera que combinaron diferentes terrenos.

En la parte logística, la caravana involucra el trabajo de más de 400 personas.

### 5.1.4. Ciclovía de 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 carros.

**Porvenir** patrocina la Ciclovía de la capital del país desde el 2006. Son 121 kilómetros de vía habilitados para 1'200.000 deportistas, que durante domingos y festivos pueden disfrutar de su tiempo libre mientras cuidan su salud.

Gracias a su organización y la participación ciudadana, hoy la Ciclovía de Bogotá es ejemplo para otros países del mundo.



Vuelta al Porvenir



Ciclovía de Bogotá



## 5.2. Donaciones

### 5.2.1. Vinculación a Aldeas Infantiles SOS Colombia

**Porvenir** implementó una campaña para desarrollar una cultura de reciclaje en la empresa. Todo el material que se recicla, fruto de esta labor, se reinvierte en recursos para la manutención de los 4.500 niños atendidos en Aldeas Infantiles de Colombia; esta campaña se desarrolla en Alianza con Colombiana Kimberly Clark, quien se encarga de la logística, recolección y procesamiento del material reciclado.

Entre octubre y diciembre se logró un aporte de \$5.629.820 que representa apadrinar 21 niños huérfanos o en situación de abandono.

**Aldeas Infantiles SOS Colombia** se desarrolla desde 1969 en el país, siendo un modelo de protección de los niños y niñas en riesgo social basado en el cuidado familiar. Fundada en Austria en 1949 por Hermann Gmeiner durante la segunda Guerra Mundial, actualmente está presente en 132 países de los 5 continentes. En Colombia, más de 4.500 niños y niñas huérfanos o abandonados son acogidos y atendidos a través de 7 Aldeas Infantiles SOS y 11 Programas de Fortalecimiento Familiar, implementados en 9 regiones del país.

**Con este proyecto Porvenir no sólo ayuda a niños necesitados, sino que trabaja cuidando el medio ambiente para garantizar un mundo mejor en el futuro.**



Visita niños Aldeas Infantiles a Porvenir

### 5.2.2. Donación de computadores

Durante el año, **Porvenir** donó computadores a dos fundaciones dedicadas al cuidado de niños desamparados y maltratados: Fundación Hogar Monserrate y la Fundación Niños por un Nuevo Planeta. Con este aporte, se ayudó en la educación de más de 300 niños, y se comprometió a brindarles a los niños colombianos de menores recursos una oportunidad de aprender y mejorar su desempeño futuro.

### 5.2.3. Ayudas por el invierno

Para ayudar a los damnificados por el invierno, **Porvenir** decidió donar 2.000 millones de pesos a través de la Junta Directiva del Grupo AVAL; igualmente, en la sede principal de la administradora se realizó una Teletón en la que, gracias a la colaboración de los empleados, se recogieron 7 toneladas de comida para los damnificados.



Donación de computadores



Teletón Porvenir



Socios por un día

### 5.2.4. Donación a la Fundación para el Futuro de Colombia - Colfuturo

**Porvenir** efectuó una donación durante el 2010 a Colfuturo por valor de US \$150 mil dólares, continuando con un plan de apoyo que comenzó en 2009 y que continuará hasta el 2012, para alcanzar un valor total de US \$375 mil dólares.

Con estos recursos se apoyan los estudios de especialización en el exterior de profesionales colombianos, que reciben becas-préstamos.

### 5.3. Otras actividades

#### 5.3.1. Socios por un día

El año pasado, el presidente de **Porvenir Miguel Largacha Martínez** participó en el programa de educación **Socios por un día**, que consiste en recibir a dos estudiantes de último año de bachillerato de colegios distritales para que vivan un día laboral junto al directivo. En este programa se busca que a través de esta experiencia los jóvenes lleguen a ser ciudadanos económicamente responsables.



# 6.

## Gestión Humana



El área de **Talento Humano** tiene como misión desarrollar una gestión integral del recurso humano orientada a lograr su atracción y retención a través de políticas de compensación, capacitación, bienestar y formación que permitan su crecimiento personal y profesional mientras aporta al fortalecimiento del negocio.

Lo anterior es fundamental para conseguir que Porvenir sea uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, lo cual hace parte de la MEGA de la compañía para el 2015; de esta forma, la compañía invirtió más de 2.000 millones de pesos en actividades para el desarrollo integral de su personal en el año 2010, lo cual incluyó programas de formación y bienestar para sus funcionarios.

Entre los datos demográficos más relevantes tenemos:

- La nómina de **Porvenir** está conformada en 59% por mujeres y 41% por hombres, para un total de 1.945 funcionarios a nivel nacional con edad promedio de 34 años y con 5 años de antigüedad en la empresa.
- Además de los 1.945 funcionarios vinculados a **Porvenir S.A.** con contratos a término indefinido, también se emplean a 79 aprendices SENA, 25 aprendices universitarios y 46 temporales.

### 6.1. Empleo y selección

El proceso de selección de personal de **Porvenir** busca proveer a las áreas que lo requieran 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, únicamente en función de sus capacidades actuales y potencialidades futuras.

En el 2010 se presentaron un total de 123 promociones, las cuales están principalmente concentradas en cargos de auxiliares y analistas de áreas administrativas y de servicio.

### 6.1.1. Proceso de evaluación y remuneración

**Porvenir** creó un Sistema de Gestión del Desempeño, que tiene como principal objetivo evaluar el desempeño de los funcionarios teniendo en cuenta sus acuerdos iniciales, desarrollo de sus competencias y análisis de procesos de calidad. Sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos estratégicos de la organización.



## El Sistema de Gestión de Desempeño contempla las siguientes fases:

- Definición de acuerdos de desempeño el cual se realiza semestralmente
- Evaluación de los resultados, el cual se realiza a la terminación del año calendario.

Como principales beneficios que ofrece el Sistema de Gestión del Desempeño se encuentran el fortalecimiento de las competencias organizacionales, los valores corporativos, incremento de la productividad, competitividad, comunicación, compromiso y motivación de los equipos de trabajo.

En 2010, este proceso de evaluación fue sistematizado con la compra de una herramienta tecnológica que permite a todos los empleados de la compañía ingresar sus acuerdos y realizar el respectivo seguimiento en las fases anteriormente determinadas y al área de Talento Humano hacer seguimiento y permanente control de los acuerdos de desempeño de los empleados de **Porvenir**.

## 6.2. Capacitación

En el año 2010 **Porvenir** contó con un Plan Anual de Capacitación (PAC), el cual se desarrolló con base en el sistema de competencias de Porvenir alineado con los retos estratégicos de la compañía.

Dentro de los principales planes de formación en el 2010 se encuentran los siguientes:

1. **Programa Yo Soy Servicio**, el cual estuvo dirigido a todos los funcionarios de la Dirección de Canales Presenciales (oficinas), cuyo objetivo se centró en consolidar procesos de atención al cliente a través de sensibilización

en el modelo de servicio **Porvenir**, protocolos de servicio en oficinas y asesoría pensional. En total se tuvo un cubrimiento de 174 funcionarios del front a nivel nacional.

2. Se diseñó y ejecutó un plan de formación para todos los niveles de la Compañía en Multifondos. Este plan constó de una primera fase, dirigida a todos los funcionarios de la Compañía, cuyo principal objetivo era sensibilizar sobre el contenido básico de Multifondos; una segunda fase, dirigida a la fuerza comercial y al área de canales presenciales, cuyo principal objetivo era realizar un refuerzo en los temas fundamentales de Multifondos; por último, la tercera fase, dirigida específicamente al área de Canales Presenciales, consistente en profundizar en el contenido con el fin de asegurar una adecuada atención a los clientes.



3. Se definió un Programa de Liderazgo con cuatro poblaciones objetivo y se realizó un trabajo dirigido para fortalecer dicha competencia de liderazgo:

- Presidente, Vicepresidentes y Gerentes participaron en un programa en formación en liderazgo.
- Directores, Jefes y Analistas participaron en un programa de formación en trabajo en equipo y liderazgo, bajo la metodología de outdoor.
- Gerentes de Inversiones participaron en un programa de formación en desarrollo de competencias y liderazgo.
- Gerentes y Directores de Pensiones Obligatorias iniciaron un programa de formación en liderazgo.

4. Entre otros, se desarrolló un Taller de Gestión del Tiempo cuyo principal objetivo era brindarle a los funcionarios de Porvenir herramientas para organizar su día a día, y así potencializar los resultados de la labor diaria.

Dentro de los principales indicadores de capacitación a nivel nacional se mide la cobertura, la cual para el 2010 presentó el 92% de asistencia a las 339 capacitaciones dictadas en todo el país, con una inversión de más de 800 millones de pesos.

### 6.2.1. Talleres con Jurídica

Para mantener informados sobre los últimos cambios en la regulación del sistema pensional, la Vicepresidencia Jurídica de **Porvenir** realizó unos talleres con los funcionarios de las oficinas, la Central de Atención Inmediata (CAI) y con las personas que atienden la **Línea de Servicio Telefónico** del país.

El objetivo de esta capacitación es que los funcionarios, además de conocer la regulación, la entiendan y la apliquen en su trabajo para que puedan dar una asesoría bien informada.

### 6.3. Salud y seguridad

**Porvenir S.A.** realiza cada año jornadas de prevención y promoción de la salud que garantizan la seguridad y bienestar de sus colaboradores en todo el país, además de dar cumplimiento a la normatividad vigente y controlar los indicadores de ausentismo, severidad y frecuencia con actividades concretas.



Grupo de Brigadistas



### 6.3.1. Salud Ocupacional

Durante el 2010 **Porvenir S.A.** cumplió en un 90% del programa de Salud Ocupacional a nivel nacional, desarrollando planes de prevención y cuidado para funcionarios y familiares. Lo anterior, con el apoyo de la ARP a partir de asesorías y actividades en medicina preventiva y del trabajo, sistemas de vigilancia epidemiológica, planes de emergencia y aspectos generales de Salud Ocupacional. Esto representó un crecimiento del 10% en cumplimiento de actividades en relación al año anterior.

Dentro de las actividades en Salud Ocupacional se destacó el seguimiento realizado a dicho cronograma por parte del COPASO, los exámenes médicos periódicos, jornadas de vacunación y donación de sangre y el establecimiento de los planes de emergencia y reporte de los indicadores de ausentismo, severidad y frecuencia mensual. Todo lo anterior representó un nivel de avance en ejecución de actividades de un 83,7% para el 2010 en relación con un 81,52% del 2009.

### 6.4. Ambiente laboral

El 2010 se caracterizó por la estructuración del Plan de Ambiente Laboral en todas las áreas, haciendo énfasis en la camaradería como dimensión por fortalecer.

La brecha frente a la excelencia se redujo y en términos generales se avanzó positivamente, quedando grandes oportunidades de mejora para el futuro, las cuales se seguirán trabajando en aras de convertir a **Porvenir** en el mejor lugar para trabajar en Colombia.

El Plan de Ambiente Laboral realizó una inversión de más de 1.000 millones de pesos en actividades de bienestar dentro de las cuales se destacaron: vacaciones recreativas para hijos de los funcionarios, torneos deportivos,

celebración del día de la familia, día del asesor comercial, escuelas de formación deportiva para los empleados y sus familias, reconocimientos por antigüedad, fiestas de fin de año y entrega de regalos a todos los hijos de los funcionarios en Navidad.

La participación promedio en todas estas actividades, entre funcionarios y familiares, fue de más del 88% a nivel nacional.

Por otro lado, como parte de sus estrategias de reconocimiento, durante el 2010 se posicionó su campaña Buena Esa!, con una participación del 100% de la compañía.

**Las Asesorías Profesionales** se fortalecieron en el 2010 con el consultorio jurídico, al cual los funcionarios tienen acceso sin costo dos veces al mes. Igualmente, a través de la Caja de Compensación los colaboradores de Bogotá pueden asistir a asesoría con una Trabajadora Social.

Adicional a todo esto se comenzó un trabajo intenso como preparación para participar en la muestra Great Place to Work. La encuesta tomada entre los funcionarios presentó una mejora respecto a 2009.



Campaña interna ¡Buena esa!

Durante el 2010 se lanzaron nuevos medios de comunicación interna, tales como los corresponsales de comunicación, encargados de bajar la información en las regiones donde **Porvenir** tiene presencia y donde el correo electrónico no es el medio más utilizado. Adicionalmente, se involucró a las familias con el lanzamiento de la revista “**Niños con Porvenir**”, en la cual se publicó información interna en un lenguaje familiar y de fácil entendimiento.

Este medio reforzó el lanzamiento del **Club de Niños con Porvenir**, con el cual se carnetizó a los hijos de los funcionarios para lograr identidad y sentido de pertenencia con la organización, además de ser una herramienta importante para la realización de actividades.

Como parte del sostenimiento a medios de comunicación interna exitosos, se continuó con el personaje **Marujita** lanzado en el 2009 como canal de información, el Café con el Presidente, la revista Momentos y el correo Comunicaciones **Porvenir**.

El programa Ideas **Porvenir** también se destacó dentro de las estrategias ya existentes y que se han posicionado, con más de 300 participantes proponiendo nuevas iniciativas para el fortalecimiento del servicio interno y externo, durante 2010.

Teniendo en cuenta lo manifestado en los resultados de ambiente laboral, se relanzaron las carteleras regionales, en las cuales cada semana se publica la misma información impresa en todo el país para la fuerza comercial, la cual es enviada de forma electrónica.

Igualmente, se lanzaron boletines por el correo **Comunicaciones Porvenir**, relacionados con ambiente laboral, servicio, eventos deportivos y noticias de presidencia; este último se pensó para hacer seguimiento a las reuniones del Plan de Negocios realizadas por el presidente en todo el país, y en las cuales se presentan los resultados del año anterior y los retos para el siguiente.



Club de niños con Porvenir

Visita hijos de los funcionarios

Cartelera interna



# 7.

## Beneficios para clientes Porvenir

En 2010 **Porvenir** trabajó bajo el slogan “**No. 1 en Servicio**”. Fue así como a finales de 2009 se definió un nuevo modelo de servicio, para basarse en cuatro pilares fundamentales:

- Calidad
- Cobertura
- Escalabilidad
- Costo/eficiencia

En este proceso, a finales de 2009, la Gerencia de Canales cambió su nombre y su rol en la organización, convirtiéndose en la Gerencia de Clientes con una misión definida: sensibilizar a la organización, al cliente externo y al interno.

De esta forma, la compañía se volcó a mejorar la atención y experiencia de los clientes en todas las etapas de la vida, entregando herramientas a los funcionarios para brindar un excelente servicio y asesoría especializada a los tres tipos de clientes: empleadores, afiliados y pensionados.

7.1.

### Porvenir Preferencial

**Porvenir Preferencial** es un programa de beneficios y descuentos para los afiliados a la administradora.

**Porvenir**  
*Preferencial*



Para crear este servicio la administradora realizó alianzas con diferentes empresas reconocidas en el mercado. Existen convenios en: restaurantes y pastelerías, almacenes, boutiques, educación, belleza, salud, entretenimiento y turismo, entre otros.

Si un afiliado desea acceder a los diferentes descuentos es necesario presentar el carné de afiliación, el cual puede solicitar en cualquiera de los **Canales de Servicio**: oficinas, Línea de Servicio Telefónico e internet.

## 7.2. Definiciones de reclamaciones de beneficios radicadas por los clientes

El momento de la verdad de los afiliados está asociado a la reclamación del beneficio pensional al que tengan derecho una vez que se cumplen los requisitos establecidos; por lo tanto, éste es el espacio en el que **Porvenir** debe actuar de manera responsable ante sus clientes. Los derechos de la Seguridad Social son el termómetro de la calidad de vida de una nación.

Pensando en su bienestar y en la creación de valor para los afiliados, durante el año 2010 se implementaron mejoras sustanciales al proceso de definición y pago de reclamaciones de beneficios, lo que redundó en unos mejores tiempos de atención. En enero de 2010 el 70,8% de las reclamaciones de pensión se definía en máximo 120 días, mientras que diciembre del mismo año el 95,8% de las reclamaciones fue definida en un promedio de 81 días.

## 7.3. Once años

**Porvenir** implementó una estrategia proactiva cuyo objetivo es asesorar de manera individual a los afiliados que estén próximos a cumplir 52 años (hombres) y 47 años (mujeres); es decir, que les faltan sólo 10 años para adquirir el derecho de presentar una reclamación pensional, momento a partir del cual, por ley, no podrán trasladarse de régimen pensional: deberán permanecer en el régimen que se encuentren, con **Porvenir** o con el Instituto de Seguros Sociales (ISS).



Este es un tema de responsabilidad que impacta el futuro de un afiliado, razón por la cual es muy importante tener un espacio de asesoría personalizado que evalúe las condiciones de cada individuo y de esta manera se tenga claro cuál es el camino que más le conviene seguir.

En este sentido, **Porvenir** realiza un diagnóstico y le brinda a sus afiliados herramientas claras para tomar una decisión vital para su futuro pensional.

La estrategia 11 años no solamente se realiza con los afiliados, sino que se extiende a los empleadores en un marco de información y educación a los clientes.



#### 7.4. Régimen de transición

Durante 2010 **Porvenir** desarrolló la estrategia de asesoría llamada Régimen de Transición, una estrategia proactiva cuyo objetivo es plantear claramente la mejor conveniencia para el futuro pensional y particular de las personas que estando afiliadas a **Porvenir** cumplen la edad de pensión antes del 31 de diciembre de 2014, y que tenían cotizadas 750 semanas al Régimen de Prima Media al 1 de abril de 1994.

Asesorar con responsabilidad es fundamental para el desarrollo de la actividad de una Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, y **Porvenir** lo está haciendo.

#### 7.5. Información de calidad

Si **Porvenir** cuenta con información actualizada y de calidad, podrá tener un conocimiento pleno del afiliado, lo que permitirá brindarles un mejor servicio y anticiparse a sus necesidades y expectativas.

De esta manera, una de las iniciativas más relevantes que se implementaron a lo largo del 2010 fue la de desarrollar mecanismos que conlleven a la calidad de los datos de los afiliados (básicos, de localización y transaccionales) garantizando el contacto y permanente comunicación con los afiliados para entregar información relevante en la toma de decisiones para su futuro inmediato y próximo.

#### 7.6. Atención al cliente

En el año 2010 se implementó un nuevo modelo de atención de solicitudes y quejas que involucra planes de acción preventivos y correctivos generados a raíz del análisis de causa de los requerimientos, brindando una atención oportuna y de calidad.

Este sistema se anticipó al requerimiento de la Superintendencia Financiera para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. En el modelo se monitorea y mide desde la radicación de la solicitud por

parte del cliente hasta el momento en el cual la respuesta llega a sus manos, incluyendo la satisfacción con la resolución de su solicitud.

#### 7.7. Protocolos de atención

Los afiliados a **Porvenir** deben recibir información contundente y consistente ante sus necesidades, sin importar la ciudad o canal por el cual la soliciten.

De esta forma, **Porvenir** implementó en el año 2010 un plan ambicioso de inducción especializada y capacitación a los funcionarios del front, incluyendo el protocolo de servicio como herramienta fundamental para garantizar la experiencia de cliente definida: “**En Porvenir me entienden, me reconocen y superan mis expectativas**”.

Para **Porvenir, ser N°. 1 en Servicio** implica no sólo la implementación de procedimientos y herramientas, sino la inversión en su recurso más importante: Los funcionarios que hacen de **Porvenir** la AFP líder.

#### 7.8. Consultores de servicio corporativo

Los consultores de servicio corporativo prestan una atención integral a las empresas, enfocando sus esfuerzos no sólo en el acompañamiento operativo, sino que a partir de 2010 se definió el modelo de servicio a los empleadores, implementando nuevas responsabilidades como seguimiento al trámite y la resolución de solicitudes y quejas, charlas de capacitación, educación, información relevante para la empresa y sus empleados en los tres productos: Pensiones Obligatorias, Voluntarias y Cesantías.



Entre sus actividades se destaca la conciliación de deudas, la capacitación en nuevos servicios y velar por la acreditación oportuna y eficiente de los aportes. Este acompañamiento al empleador es, sin duda alguna, la responsabilidad que **Porvenir** asume de cara a sus afiliados.

7.9.

### Canales de servicio: a la vanguardia en tecnología

En 2010 el servicio a los afiliados estuvo respaldado por implementaciones tecnológicas de avanzada, que permiten optimizar el tiempo de las transacciones realizadas en las oficinas. También, conscientes de la protección de la información, y en aras de una mayor seguridad y confidencialidad, se inició una campaña de migración a canales electrónicos.

En **Porvenir** se quiere que los afiliados puedan acceder de manera ágil y oportuna a su cuenta individual y solicitar transacciones o verificar movimientos. Los principales **Canales de Servicio** son:

- Página de internet (chat)
- Línea de Servicio Telefónico
- Oficinas
- Puntos de Atención Rápida (PAR)

7.9.1.

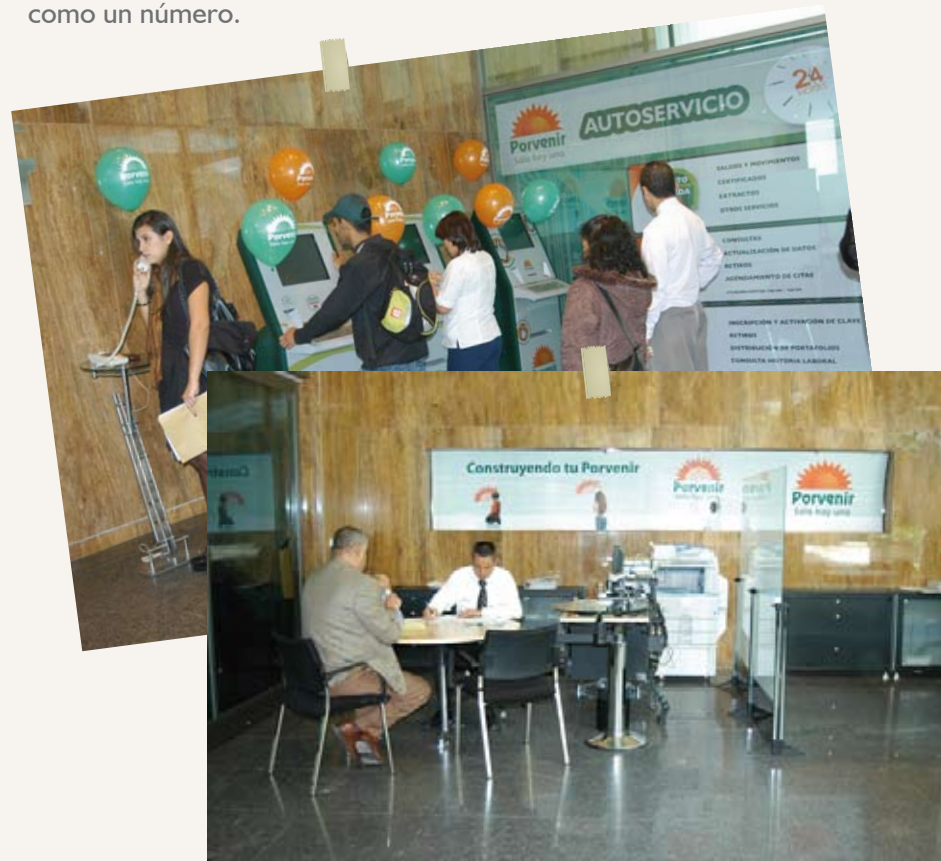
### Oficinas

En 2010, **Porvenir** abrió en Bogotá la primera oficina con autoservicio 24 horas del país. La sede está equipada con sistemas novedosos que permiten

operaciones de forma ágil, segura y eficaz: tres Puntos de Atención Rápida (PAR) y un teléfono con acceso directo a la **Línea de Servicio Telefónico**.

Como un medio de información y educación, se instalaron pantallas plasma en las oficinas a nivel nacional a través de las cuales se ofrecen servicios, incluyendo franjas de entretenimiento.

En complemento a la atención en oficina, se modernizaron el sistema de digiturno, que permite personalizar el llamado al afiliado por su nombre y no como un número.



Oficinas Porvenir



7.9.2.

### Puntos de Atención Rápida (PAR)

Como un tema de innovación y vanguardia tecnológica, en **Porvenir** se cambió los Puntos de Atención Rápida, migrando a máquinas de alto desempeño funcionales, ergonómicas y que permitirán ampliar la oferta de transacciones que los clientes podrán realizar. **Total de máquinas instaladas: 50.**

La mayor preocupación de Porvenir es la cobertura de servicios a los afiliados que se encuentran ubicados en municipios y zonas en las cuales no hay oficina. Por esta razón, se decidió establecer una alianza con Almacenes Éxito instalando dos puntos de atención rápida para que los afiliados accedan a los servicios ofrecidos: Éxito de Villamayor en Bogotá y en el municipio de Apartadó en Antioquia.

7.9.3.

### Extractos digitales

Siguiendo los lineamientos planteados por la Superintendencia Financiera de Colombia y un espíritu a favor del cuidado del medio ambiente, en 2010 se comenzó con el envío y transformación de los extractos a formato digital, con lo cual no sólo se implementaron estrategias de responsabilidad con el medio ambiente sino que se pudo generar mecanismos de seguridad y protección de la información.

En la transición a canales electrónicos, también se comenzó con la estructuración de la nueva página de internet.

7.10.

### Protección del Consumidor Financiero

**Porvenir** se preocupa por oír a los afiliados y brindarles un servicio seguro y transparente. Este hecho hace parte de la estrategia de mejorar cada día más.



Oficinas 24 horas y Puntos de Atención Rápida

7.10.1.

### Defensor del Consumidor Financiero

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

La administradora 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. 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 no sólo de los canales tradicionales para la atención de sugerencias, solicitudes, quejas y dudas, entre otros, sino que también tiene al servicio de los afiliados canales electrónicos de fácil acceso: [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co), o el correo de la entidad [porvenir@porvenir.com.co](mailto:porvenir@porvenir.com.co)

### 7.10.2. Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) es una estructura del régimen de protección al consumidor financiero, que debe ser adoptada por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) con el propósito de fortalecer las relaciones, obligaciones y deberes de las entidades con el consumidor financiero.

Además, se crean procedimientos y mecanismos en beneficio de las necesidades del consumidor financiero, como la atención de quejas y reclamos o la educación financiera de los mismos.

El objetivo principal del SAC en **Porvenir** es que se forme una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, y se propicie la protección de sus derechos y el cumplimiento pleno de sus necesidades y expectativas. La satisfacción es una de las metas estratégicas de la organización, y el SAC es una de las herramientas principales para el logro de este objetivo, que a su vez es uno de los pilares sobre los que se construye la planeación estratégica de la organización.





Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor financiero, se han definido las siguientes políticas:

1. **Porvenir velará** por entender las necesidades del Consumidor Financiero a través del análisis de las solicitudes que presentan ante **Porvenir** y a través de otros mecanismos tendientes a entender sus expectativas de forma exhaustiva.
2. **Porvenir implementará** un nuevo modelo de atención a las solicitudes y quejas del Consumidor Financiero, que tendrá como objetivo dar una respuesta clara y oportuna a las inquietudes que generaron el contacto del cliente con la compañía.
3. **Porvenir procurará** la alineación de los funcionarios, incluyendo los órganos de administración y de control, y procesos hacia la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero.
4. **Porvenir establecerá** las estructuras y los procesos que garanticen un entendimiento pleno de las necesidades de los clientes, de tal forma que este entendimiento permita a la compañía anticiparse y cumplir con sus expectativas.
5. **Porvenir permitirá** la prevención y resolución de conflictos de interés dentro del marco del SAC.
6. Todos los procesos de **Porvenir** se orientarán de cara al Consumidor Financiero, razón por la cual se crea el **Comité Interinstitucional de Clientes y Servicio**, el cual tiene como finalidad hacer seguimiento a los compromisos institucionales de cara a la mejora en el servicio.
7. La estructura organizacional de **Porvenir** tendrá una orientación enfocada hacia el cumplimiento de las expectativas del cliente y del cumplimiento pleno y oportuno de las promesas de servicio.
8. **El Comité de Servicio al Consumo Financiero** se crea con el objetivo de gestionar y analizar las quejas más representativas, con el objetivo último de eliminar la causa raíz de esas quejas y así darle al cliente una oferta de valor que exceda sus expectativas.

9. **Porvenir S.A.** vigilará la debida atención y control de las actividades contratadas con proveedores que afecten el proceso de atención y servicio del Consumidor Financiero.

En Porvenir, para presentar una queja o reclamo el consumidor financiero puede:

1. Hacer uso de nuestros canales de servicio como página web **www.porvenir.com.co**, oficinas o la **Línea de Servicio Telefónico**.
2. El consumidor financiero puede enviar su inquietud por medio del e-mail **porvenir@porvenir.com.co**.
3. Si la queja o reclamo no ha sido resuelta, el consumidor puede contactarse con el Defensor del Consumidor Financiero a través del correo **secretaria@defensoriadelclienteafp.org.co**.



# 8. Aportes en Línea

**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).

La empresa es una filial de **Porvenir** y además cuenta con accionistas como 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
- Posibilidad de corregir y modificar liquidaciones por pantalla
- 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.
- Posibilidad para los aportantes de generar certificados individuales directamente por medio del portal web.

## 8.2. Lo más destacado de Aportes en Línea en el 2010

- **Más de 22.800 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 420.000 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 11.800 empresas** realizan su liquidación a través de Internet con Aportes en Línea.
- **En menos de tres años de operación, Aportes en Línea** ha pasado de ser el operador de información más pequeño a ser el tercer mayor operador en el mercado de trabajadores en Colombia.

## 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 implementación de mejores prácticas en toda la operación con clientes.

Adicionalmente, con su solución **Aportes en Línea**, Mareigua fue seleccionado en 2010 como ganador a nivel mundial en la categoría de manejo seguro de bases de datos en el concurso organizado por Microsoft, que contó con la participación de miles de empresas a nivel mundial. Este premio se denominó 2010 Data Management Solutions, Partner of the year - winner. Mareigua es un Gold Certified Partner de Microsoft en Colombia, lo que confirma su excelencia en la administración de bases de datos, entre otros aspectos clave.

Por último, el servicio **Aportes en Línea** consiguió que la revista **IT Manager** seleccionara a Gestión y Contacto en el mes de abril como una de las 100 empresas líderes en innovación tecnológica en Colombia.

Estos reconocimientos demuestran la robustez tecnológica de la empresa y su posición de vanguardia en el segmento de mercado en el cual se desempeña.





Amigo del MEDio Ambiente.  
Papel Ecológico.



INTERNET



LÍNEA DE SERVICIO  
TELFÓNICO



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)



icontec  
Internacional

Código N° SC 2630-1