



Manual de Normas y Políticas Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

**Gerencia de Clientes
Dirección Experiencia de Cliente**

Ficha Técnica del Documento

Código:	MC10-NR-MC-01	Versión:	5.0
Fecha de Emisión:	Octubre 27 de 2010	Fecha de Vigencia:	Abril 16 de 2021
Proceso:	Atención a Clientes	Clasificación de la Información:	De uso interno
Subproceso:	Definición de Estrategias Experiencia de Cliente		

Dirección de Mejoramiento Organizacional
Porvenir S.A. – Copyright

Contenido

TÍTULO PRIMERO	4
GENERALIDADES	4
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE	4
4. POLÍTICAS	4
TÍTULO SEGUNDO	6
1. DEFINICIONES	6
2. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	7
2.1 Procedimientos [A8]	7
2.2 Documentación	8
2.3 Estructura Organizacional	9
2.3.1 Junta Directiva	9
2.3.2 Representante Legal	9
2.4. Comité de Servicio al Consumidor Financiero	10
2.5 Dirección de Experiencia de Cliente	11
2.6 Infraestructura	12
2.6.1 Infraestructura Física	12
2.6.2 Plataforma Tecnológica	12
2.6.3 Recurso Humano	13
2.7 Capacitación	13

2.7.1	Criterios para la formación en el SAC - [A4]	13
2.7.2	Capacitación a empleados en Régimen General del Sistema de Pensiones	14
2.8	Educación Financiera	14
2.9	Información al Consumidor Financiero	15
3.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	18
3.1.	Identificación	18
1.1.1	Políticas	19
3.1.2.	Metodología [A9]	19
3.2.	Medición	20
3.3.	Control	20
3.3.1.	Políticas	20
3.3.2.	Metodología	21
3.4.	Monitoreo [A2]	22
3.4.1.	Políticas	22
3.4.2.	Metodología	22
a.	Indicadores descriptivos: [A9]	23
•	Indicador de Efectividad en la Asignación	23
•	Indicador de Efectividad en la gestión	23
b.	Indicadores prospectivos:	23
•	Indicador Entes de Control	23
•	Indicador Tareas Vencidas	23

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

La Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. mediante el presente manual documenta el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de Porvenir de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Decreto 2555 de 2010.

El contenido del presente documento está enfocado en las etapas y elementos del SAC, así como en los aspectos que los complementan, por lo que se convierte en una valiosa herramienta de consulta y actualización.

2. OBJETIVOS

El propósito del presente manual es establecer y documentar el SAC, cuyo principal objetivo es que al interior de la compañía se mantenga una cultura de atención, respecto y servicio a los Consumidores Financieros y se propicie la protección de sus derechos. Adicionalmente, este documento se actualizará cada vez que se requiera.

El objetivo principal del SAC en Porvenir es la institucionalización de servicio para la protección de los derechos del Consumidor Financiero. La satisfacción del cliente es uno de los objetivos estratégicos 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. **[A3]**

3. ALCANCE

El presente manual tiene un cubrimiento corporativo y en esa medida es aprobado por la Junta Directiva y administrado por la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones, la cual apoya el desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Porvenir.

4. POLÍTICAS

Para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se han definido las siguientes políticas:

1. Porvenir velará por entender las necesidades de los Consumidores Financieros a través del análisis de las solicitudes que presenten a Porvenir.
2. Porvenir empleará un modelo de atención a las quejas donde el Consumidor Financiero es la prioridad.
3. Porvenir procurará la alineación de sus empleados, incluyendo los de los órganos de administración y control, hacia la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero.
4. Porvenir velará por mantener una comunicación constante con el Consumidor Financiero a través de mediciones que permitan reunir elementos para procurar la satisfacción del cliente.
5. Porvenir tratará de prevenir y resolver los conflictos de interés que puedan surgir dentro del marco del SAC.
6. Los procesos de atención de quejas y solicitudes se orientarán de cara al Consumidor Financiero.

7. Porvenir procurará que las áreas encargadas de la atención de quejas y solicitudes del Consumidor Financiero sean autosuficientes y eviten reprocesos.
8. La Dirección de Experiencia de Cliente monitoreará las necesidades del Consumidor Financiero.
9. Porvenir monitoreará la debida atención de las actividades contratadas con proveedores que afecten el proceso de atención y servicio del Consumidor Financiero.
10. Porvenir velará por la implementación y cumplimiento de La ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, el Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012, y, las demás normas complementarias que las sustituyan, deroguen o modifiquen. **[A6]**
11. Porvenir establecerá medidas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad

TÍTULO SEGUNDO

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. DEFINICIONES

Para manejar un mismo lenguaje en Porvenir, se establecen las siguientes definiciones:

- 1.1. **Solicitud:** petición presentada por un Consumidor Financiero de Porvenir para requerir información y/o documentación.
- 1.2. **Queja:** manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Porvenir.
- 1.3. **Consumidor Financiero:** persona que hace uso de los servicios financieros, proporcionados por Porvenir.
- 1.4. **Defensor del Consumidor Financiero:** figura que se crea a partir de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Reglamentario 2555 de 2010. La función principal es ser vocero de los Consumidores Financieros ante la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Solicitudes y Quejas individuales que le presenten los afiliados a Administradora Porvenir respecto a un posible incumplimiento, por parte de la entidad, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios y/o productos que ofrece o presta, e igualmente respecto de la calidad de los mismos.
- 1.5. **Educación Financiera:** información proporcionada a los Consumidores Financieros con respecto a los tipos de fondos de pensiones y cesantías, de los productos y servicios que Porvenir ofrece, de los mercados en los cuales actúa y de los beneficios y riesgos pensionales de cualquiera de los regímenes.
- 1.6. **Debida Atención y Protección al Consumidor Financiero:** actividades que desarrolla Porvenir con el fin de propiciar un ambiente de respeto y protección a los Consumidores Financieros.
- 1.7. **Caracterización de proceso y procedimientos:** documentos que contiene las características propias de un proceso ordenadas por: Entrada, Proveedores, Salida y Clientes; los procedimientos contienen además las actividades, responsables, registros, controles, riesgos, documentos necesarios para ejecutar el procedimiento, recursos y normas que aplican en la ejecución de proceso/procedimiento, relación de los indicadores; de acuerdo con el nivel de detalle definido. Dichos documentos se encuentran al alcance de todos los empleados de la compañía por medio del aplicativo de calidad.
- 1.8. **Manual de Riesgo Operativo:** documento contentivo de todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, los procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del SARO.
- 1.9. **Matriz de Riesgo:** documento donde se registran los resultados obtenidos a partir de la implementación de las etapas de la administración del riesgo operativo (Identificación, medición, control y monitoreo).
- 1.10. **Riesgo Operativo (RO):** posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, o la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputaciones, asociado a tales factores.
- 1.11. **Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):** conjunto de políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control,

plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo.

1.12. Unidad de Riesgo Operativo (URO): área designada por el Representante Legal de la entidad, que debe coordinar la puesta en marcha y seguimiento del SARO.

1.13. SQ: acrónimo de Solicitudes y Quejas.

1.14. CRM: acrónimo de “Customer Relationship Management” que significa administración de la relación con los clientes.

1.15. HADAP: acrónimo de “hechos y situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros”.

1.16. SAC: acrónimo de Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

1.17. Proveedor: persona natural o jurídica que presta un servicio o suministra un bien en Porvenir S.A.

1.18. CFSD: Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad

2. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

2.1 Procedimientos [A8]

En Porvenir se establecieron los procedimientos que se indican a continuación:

2.1.1 Recepción y asignación de SQ: corresponde al proceso de recibir las solicitudes y quejas de los Consumidores Financieros y asignarlas a los procesos responsables del trámite, con el fin de solucionar el requerimiento del Consumidor Financiero; el detalle del procedimiento se encuentra en el aplicativo de calidad con el nombre de Recepción y Asignación SQ.

2.1.2 Trámite y Respuesta de SQ: corresponde al proceso de establecer las correcciones y/o novedades a aplicar para atender la solicitud o queja que presenta el Consumidor Financiero de acuerdo a una situación planteada; el detalle del procedimiento se encuentra en el aplicativo de calidad con el nombre de Trámite y Respuesta de SQ.

2.1.3 Análisis y toma de acciones: corresponde al proceso de establecer las acciones a tomar para eliminar la causa raíz de las solicitudes y quejas de los clientes; el detalle del procedimiento se encuentra en el aplicativo de calidad con el nombre Análisis y toma de acciones SQ.

2.1.4 Procedimiento para la atención de requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero: en la organización se cuenta con un proceso acorde para atender los requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero, donde se describen las actividades a realizar y los responsables de estas

para su debida atención. Ver Manual de Procedimientos para la recepción y trámite de SyQ remitidas por la Defensoría del Consumidor Financiero.

- 2.1.5 Atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Ver Manual de Normas de Atención a personas con discapacidad y el Protocolo de Atención en Oficinas.

Hacen parte integral del manual del SAC los plazos establecidos para la atención de quejas y solicitudes de los clientes. El tiempo de respuesta se registra en el aplicativo de CRM según naturaleza y complejidad de cada asunto. Para los casos en los cuales se incumple la promesa de servicio, se establece el uso de comunicados temporales, procedimiento que se encuentra establecido en la Circular Interna 057. **[A4]**

2.2 Documentación

Con el fin de reglamentar los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Porvenir tiene dispuestos los siguientes documentos:

1. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en el que se describen los elementos y etapas del SAC.
2. Circulares en las cuales se definen normas y políticas para la atención de las solicitudes de los clientes y ejecución de los procesos relacionados con el servicio que presta Porvenir, en las cuales se identifican las formas en que deben ser elaborados los productos y servicios para atender eficazmente al cliente. Entre estas se encuentran la Circular 046, Circular 047, Circular 057, Circular 067, Circular 073, Circular 077, y Circular 086, entre otras.
3. Informes de la Junta Directiva, del Representante Legal y de los órganos de control de las evaluaciones periódicas desarrolladas.
4. Manual de funciones de los Analistas del sistema de atención al Consumidor Financiero.

Adicionalmente se cuenta con los siguientes registros, que evidencian la correcta operación del SAC:

5. Indicadores de atención al Consumidor: Efectividad en la Asignación, Efectividad en la Gestión, Reducción de Quejas.
6. Listado de asistencia a capacitaciones e inducciones del SAC.
7. Evaluación del SAC.
8. Actas y presentaciones del Comité de Servicio al Consumidor Financiero.
9. Publicaciones en el portal web de Porvenir

Los informes que se desarrollan en torno a la operación del SAC son los siguientes:

10. Informes a la Junta Directiva.
11. Informes del Representante Legal.
12. Informes del Revisor Fiscal.
13. Informes de la Contraloría.
14. Informes de efectividad en la asignación, en la gestión y la entrega.
15. Informes de análisis de quejas por origen y por impacto.
16. Informes presentados por los órganos de control.

Los parámetros establecidos para el manejo de la documentación del Sistema de Administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero serán actualizados por la Gerencia de Clientes, Dirección de Experiencia de Clientes.

2.3 Estructura Organizacional

Porvenir de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes asignó funciones a cargo de los órganos de dirección, administración y demás áreas de la entidad, de la siguiente manera:

2.3.1 Junta Directiva

Las siguientes son funciones a cargo de la Junta Directiva de Porvenir:

1. Establecer las políticas relativas al SAC.
2. Aprobar el Manual del SAC y sus actualizaciones.
3. Pronunciarse respecto de los informes periódicos que le presente el Representante Legal.
4. Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control (Revisoría Fiscal y Contraloría General).

2.3.2 Representante Legal

Las siguientes son funciones a cargo del Representante Legal de Porvenir:

1. Someter a aprobación de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, el Manual del SAC y sus modificaciones.
2. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.
3. Velar por la correcta aplicación de los controles.
4. Presentar un informe, como mínimo cada semestre, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
5. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los empleados de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
6. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
7. Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SAC.

2.2.3 Órganos de Control

Las instancias responsables de evaluar el SAC, a las que se ha denominado órganos de control, son:

Revisoría Fiscal
Contraloría General

2.3.3.1. Revisoría Fiscal

La Revisoría Fiscal deberá evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y origen de las mismas.

Adicionalmente y sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones a la Revisoría Fiscal, ésta elaborará un informe semestral en el que reporte las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

A su vez, pondrá en conocimiento del Representante Legal los incumplimientos del SAC, sin perjuicio de la obligación de informar sobre ellos a la Junta Directiva.

2.3.3.2. Auditoría Interna (Contraloría General)

La Contraloría General deberá evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas y elementos del SAC.

Adicionalmente y sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones a la Contraloría General, ésta elaborará un informe semestral con las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC, incluyendo las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, informará sobre los resultados al Representante Legal y a los responsables del SAC.

2.4. Comité de Servicio al Consumidor Financiero

Se establece el comité para verificar el proceso de atención de las solicitudes de servicio al Consumidor Financiero, con el fin de socializar el comportamiento de quejas por cada una de las áreas involucradas en el SAC y definir planes de acción en conjunto que procuren disminuir las quejas y solicitudes de los Consumidores Financieros.

2.4.1 Integrantes [A8]

Participan en el Comité de forma permanente los empleados representantes de las siguientes áreas:

1. Dirección de Experiencia de Cliente
2. Dirección de Atención Integral al Cliente
3. Gerencia de Integración Operativa: Dirección de Consolidación de Historia Laboral y Dirección de Arquitectura y Servicios Digitales.
4. Gerencia de Beneficios Pensionales
5. Gerencia de Riesgo de Negocio
6. Gerencia Jurídica de Asesoría Pensional
7. Líderes de proceso de las áreas con mayor cantidad de quejas y reclamos
8. Líderes de proceso de otras áreas que se considere pueden aportar a la solución de las quejas y solicitudes

2.4.2 Alcance

El Comité de Servicio al Consumidor Financiero es el encargado de apoyar a Porvenir y específicamente a las áreas para implementar estrategias que ayuden a descongestionar los procesos operativos logrando un aliado de servicio en la operación.

2.4.3 Responsabilidades

Las responsabilidades del Comité de Servicio al Consumidor Financiero son:

1. Conocer y evaluar los resultados sobre las quejas que por frecuencia o impacto afectan la relación con el Consumidor Financiero.
2. Evaluar el comportamiento de las quejas para determinar la eficiencia de los planes de acción definidos.

3. Evaluar y analizar los resultados sobre los indicadores de efectividad en la asignación y gestión, efectividad en la entrega de respuesta y reducción de quejas, y proponer las acciones de mejora en los casos que aplique.
4. Evaluar los cambios en el entorno y la prospección del negocio con miras a establecer acciones orientadas a mitigar el impacto en la organización y en la del servicio al Consumidor Financiero.
5. Analizar el informe sobre los riesgos reportados en la Matriz de Riesgo Operacional relacionados con solicitudes y quejas.
6. Revisar el informe de la Junta Directiva, Representante Legal y Órganos de Control sobre asuntos de acuerdo con el Consumidor Financiero.
7. Realizar el seguimiento los HADAP registrados en la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad.

2.4.4 Funcionamiento

Las reuniones ordinarias del Comité se desarrollarán de la siguiente forma:

Periodicidad: Una vez al mes
Duración: 2 horas aproximadamente

De acuerdo con la agenda, la Dirección de Experiencia de Cliente deberá preparar el material concreto y preciso para llevar al Comité.

Con los temas tratados en el Comité, se deberá elaborar el acta y enviarla a los integrantes.

2.5 Dirección de Experiencia de Cliente

El líder y los demás empleados son responsables del proceso de Atención al Consumidor Financiero y en esa medida tienen las siguientes funciones:

a. Líder del Proceso

1. Administrar el proceso de atención de quejas y solicitudes de los afiliados de Porvenir.
2. Coordinar las realizaciones de las reuniones del Comité de Servicio al Consumidor Financiero con las áreas que tienen mayor impacto en la atención de quejas y solicitudes, para establecer planes de acción buscando la reducción de las quejas y la anticipación a las necesidades del Consumidor Financiero.
3. Realizar seguimientos a los planes de acción definidos por el Comité de Servicio al Consumidor Financiero.
4. Diseñar estrategias proactivas que se anticipen a las necesidades de los Consumidores Financieros.
5. Revisar y diseñar planes de acción referentes al análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción realizadas por Porvenir.
6. Proponer los ajustes en los procesos para la debida atención al Consumidor Financiero.
7. Proponer las acciones a emprender para fortalecer la cultura de atención al Consumidor Financiero.
8. Mantener actualizada la información y documentación del SAC.
9. Coordinar con el proceso de Cumplimiento Legal la socialización de las normas al interior de la compañía con relación al SAC.
10. Reportar al SARO los hechos y situaciones que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros ("HADAP").

b. Demás Empleados

Son responsabilidades de los demás empleados de la Dirección de Experiencia de Cliente, respecto al SAC:

1. Cumplir las normas legales y reglamentarias establecidas para la atención y protección al Consumidor Financiero.
2. Reportar las desviaciones reales o potenciales que puedan afectar al Consumidor Financiero y definir los planes de acción correspondientes.

Las responsabilidades del proceso a cargo de la formación y desarrollo del personal, respecto del SAC son diseñar, programar y coordinar los planes de capacitación e instrucciones sobre el SAC.

2.6 Infraestructura

Para el funcionamiento del SAC, Porvenir, tiene destinados los siguientes recursos necesarios para atender las necesidades de los clientes respecto al SAC.

2.6.1 Infraestructura Física

Porvenir está dividido en seis Regionales con cubrimiento en todo el país: Regional Bogotá, Regional Centro, Regional Sur, Regional Oriente, Regional Caribe y Regional Antioquia. En las ciudades principales de cada Regional se cuenta con Oficinas en donde el Consumidor Financiero puede radicar sus solicitudes y quejas. Existen Módulos de Servicio en varios puntos del país donde no hay oficinas, con el fin de que los Consumidores Financieros puedan entregar sus solicitudes y quejas.

Adicionalmente en la Dirección General, se encuentran dispuestas las áreas que pueden dar respuesta y solución a las solicitudes y quejas que no puedan ser tramitadas directamente en las oficinas. Las cuales estas están dotadas de todos los implementos necesarios para el desarrollo de su trabajo.

Para la atención de CFSD, Porvenir ha dispuesto:

- Rampas y ascensor para el acceso en las oficinas Porvenir ubicadas en segundos pisos (Villavicencio, Pereira Centro) para discapacitados que requieran desplazamiento en silla de ruedas.
- Disposición de sillas de ruedas para el desplazamiento de CFSD dentro de la oficina (5 oficinas)
- Asignación de un **vigía** encargado de atender especialmente al CFSD desde su llegada a la oficina acompañándolo durante su visita a la oficina
- Contamos con una “Voz Guía” en los PAR (Puntos de Atención Rápida) para orientación de los CFSD en el autoservicio de las oficinas
- Videos institucionales en conjunto con Asofondos que incluyen información financiera y de interés para el afiliado

2.6.2 Plataforma Tecnológica

Porvenir S.A. responde por el funcionamiento del SAC desde el punto de vista tecnológico y de sistemas de información mediante el diseño, implementación y mantenimiento de copias de seguridad (Back ups) realizadas sobre las unidades de red que contienen la información necesaria para la administración del mismo. Porvenir ha establecido las políticas y parámetros a través de los cuales se cumple con esta disposición en el Manual del Sistema de Gestión de Servicios de TI.

El aplicativo principal utilizado para el SAC es el denominado Administración de Relaciones con los Clientes (CRM) por sus siglas en inglés, en este aplicativo se realiza la marca del afiliado en situación de discapacidad, permitiendo la identificación posterior del CFSD en cualquier canal

En la página Web de Porvenir se pueden consultar videos institucionales, los cuales se construyeron en conjunto con Asofondos, que incluyen información financiera y de interés para el afiliado

2.6.3 Recurso Humano

Porvenir tiene la planta de personal necesaria para atender los requerimientos de los Consumidores Financieros y de llevar a cabo las actividades que sean pertinentes en el desarrollo del SAC.

Para la atención de CFSD ha implementado un protocolo que se socializó desde la Dirección de Canales Presenciales, el cual permite determinar el proceso de acompañamiento dentro de la oficina.

Igualmente se dictó capacitación en Lenguaje de Señas para los Asesores de Servicio de manera que facilite la orientación y solución de requerimientos en los canales presenciales.

2.7 Capacitación

Porvenir para la implementación del SAC ha definido dos grupos de atención en la capacitación: Los empleados y los Consumidores Financieros. Para los primeros se desarrollará el siguiente programa de capacitación, como herramienta de formación y concienciación que facilite la creación de la cultura de atención al consumidor. Los temas generales corresponden a:

1. Capacitación a los empleados que estén en relación directa con los Consumidores Financieros
2. Formación general a los empleados de la Compañía
3. Comunicaciones generales a través de correos electrónicos, e-learning y cartillas.

Esta formación tiene por objeto procurar que todos los **empleados** de Porvenir actúen con la debida diligencia en la promoción y prestación del servicio, de tal forma que los Consumidores Financieros reciban la atención, asesoría e información que requieran para tomar las decisiones que les corresponda de acuerdo con la normatividad aplicable.

Dentro de las capacitaciones que se realizan a empleados de Porvenir, se incluyó la información general de las actividades implementadas frente a la atención del CFSD.

De cara a la capacitación de los Consumidores Financieros el programa tiene previsto las siguientes campañas de capacitación e información:

1. Información en la WEB: La Familia Porvenir
2. Pantallas en las Oficinas Porvenir
3. Volantes para entregar en las Oficinas Porvenir
4. Email Marketing a Clientes
5. Email Marketing a Empresas
6. Charlas Empresariales
7. Página Web de Porvenir

2.7.1 Criterios para la formación en el SAC - [A4]

1. Habrá por lo menos una capacitación al año.
2. Todos los empleados recibirán la capacitación sobre el SAC. Para los funcionarios nuevos se dará una capacitación especializada, mediante el envío de un video, con el fin de que conozcan el SAC.
3. El contenido de las capacitaciones se revisa y actualiza por lo menos una vez al año

4. Las personas que asistan a los programas de capacitación serán evaluadas en forma escrita y/o virtual, mediante el diligenciamiento de un cuestionario dentro del proceso de inducción como requisito para la permanencia del nuevo empleado en la compañía, de acuerdo con la calificación obtenida.

Adicionalmente, se emitirá información con respecto al SAC a través de los medios de comunicación internos, tales como intranet corporativo y correo electrónico, como refuerzo a los programas de capacitación.

Igualmente se desarrollará programas de capacitación para los empleados de las áreas involucradas en el tema de atención y servicio con respecto a las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

2.7.2 Capacitación a empleados en Régimen General del Sistema de Pensiones

Porvenir desarrollará programas de capacitación para los empleados de las áreas involucradas en el tema de atención y servicio con respecto a:

- a. Marco Regulatorio del Sistema General de Pensiones y de los dos regímenes pensionales que lo conforman.
- b. Naturaleza y régimen jurídico y financiero de las entidades administradoras de los regímenes del sistema general de pensiones.
- c. Marco Regulatorio del esquema de "Multifondos".
- d. Composición y características de cada uno de los fondos ofrecidos dentro del esquema de "Multifondos".
- e. Marco general sobre cálculo de pensiones del Sistema General de Pensiones.
- f. Modalidades de pensión.
- g. Régimen de Promoción y distribución de los productos y servicios ofrecidos por la entidad administradora de los regímenes del sistema general de pensiones, conforme con lo establecido en decreto 720 de 1994.
- h. Marco Regulatorio de Protección al Consumidor Financiero en general y en el esquema de "Multifondos".
- i. Esquema de comisiones de administración en cada uno de los regímenes del sistema general de pensiones y particularmente en el régimen de ahorro individual con solidaridad.
- j. Marco general del Ministerio de Comercio Industria y Turismo mediante el cual se reglamenta parcialmente "La ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; el Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012, y demás normas complementarias que las sustituyan, deroguen o modifiquen." [A7]

2.8 Educación Financiera

Con el fin de capacitar a los Consumidores Financieros, en la página web de Porvenir www.porvenir.com.co encontrarán la información sobre los siguientes temas:

1. Pensiones y Cesantías: Productos y servicios que ofrece Porvenir y Beneficios Pensionales.
2. Servicios en línea
3. Canales de Servicio

Así mismo, Porvenir desarrolló el programa www.academiadelahorroporvenir.com donde queremos contarles a los Consumidores Financieros de una forma clara y sencilla como a través del ahorro pueden lograr sus objetivos. Se encuentra dividido en los siguientes módulos:

- a. Ahorro y Finanzas: Finanzas Personales, Ahorro y Sociedad y Porvenir Te Responde.
- b. Pensiones: Pensiones Obligatorias y Pensiones Voluntarias.
- c. Cesantías: Uso Inteligente.
- d. Familia Porvenir: Hablando claro sobre Pensiones y Cesantías.

Adicionalmente, para mantener informados a los CFSD en los canales presenciales cuentan con un brochure en Sistema Braille con el procedimiento y documentos necesarios para tramitar la solicitud de prestaciones económicas.

2.9 Información al Consumidor Financiero

El Consumidor Financiero podrá acceder a la información de Porvenir, sus productos y el SAC a través de cualquiera de los canales presenciales y electrónicos: Oficinas, Página de Internet y Línea de Servicio al Cliente. En dichos canales los Consumidores Financieros tendrán información sobre:

1. Productos y servicios prestados y comisiones de administración asociadas a los mismos.
2. Textos actualizados de los reglamentos de Pensiones Obligatorias, Cesantías y Pensiones Voluntarias (únicamente en la página de internet).
3. Procedimientos para la atención de solicitudes y quejas presentadas directamente a Porvenir.
4. El Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en los procedimientos internos para atención de quejas por parte del Defensor del Consumidor Financiero, y demás aspectos relevantes acerca de este, como:

4.1 DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- ✓ Recibir información clara y oportuna
- ✓ Conocer la naturaleza de los activos de las inversiones
- ✓ Tener acceso a las herramientas financieras
- ✓ Recibir una adecuada educación financiera
- ✓ Presentar quejas, consultas, reclamos de una manera respetuosa
- ✓ Exigir la debida diligencia de la Administradora.

4.2 DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- ✓ Informarse adecuadamente
- ✓ Capacitarse y utilizar la información que tenemos a su disposición
- ✓ Investigar antes de tomar cualquier decisión financiera
- ✓ Leer siempre cuidadosamente los términos y condiciones de los contratos de afiliación
- ✓ Actualizar periódicamente la información de localización.

4.3 COSAS QUE DEBE SABER CÓMO CONSUMIDOR FINANCIERO

- ✓ Los productos y servicios que ofrecemos
- ✓ Los procedimientos para la atención de quejas y solicitudes
- ✓ Las consecuencias que recaen por incumplimiento de los contratos
- ✓ La existencia, funciones y actividades del Defensor del Consumidor Financiero
- ✓ Derechos y obligaciones como Consumidor Financiero
- ✓ Los costos que se puedan generar por la relación con la Administradora.

2.10 Medidas para asegurar el cumplimiento de las políticas y normas aplicables al SAC [A5]

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas y normas aplicables al SAC, Porvenir estableció las siguientes medidas:

2.10.1 La Contraloría General y La Revisoría Fiscal realizarán una evaluación periódica al SAC en cuanto a su cumplimiento conforme a lo reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia, de esta evaluación presentarán informe de resultados al Representante Legal y a los responsables del SAC.

2.10.2 El Representante Legal del SAC presentará un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC. La Junta se pronunciará sobre los puntos que contengan los informes.

2.10.3 Todos los colaboradores recibirán formación general en los contenidos mínimos del SAC.

2.10.4 Las funciones y responsabilidades de los empleados definidas en este manual, se consideran integradas a los manuales de funciones de los cargos correspondientes.

2.10.5 De manera trimestral el área de Cumplimiento de Porvenir participará del Comité del SAC, con el fin de revisar las normas vigentes y actualizaciones recientes sobre el funcionamiento del SAC.

2.11 Políticas de atención a requerimientos de los consumidores financieros relacionados con la ley de Protección de Datos 1581 del 2012 decreto 1377 del 2013. [A7] [A11]

Porvenir establece las políticas incluidas en el procedimiento para la atención de requerimientos relacionados con el tratamiento de la información:

1. Porvenir solicita la autorización de los Consumidores Financieros para continuar con el tratamiento de sus datos personales, a través de mecanismos eficientes de comunicación.
2. Porvenir pondrá en conocimiento de los Consumidores Financieros las políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.
3. Porvenir pondrá a disposición del Consumidor Financiero los medios por los cuales podrá recurrir para conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la información de autorización de datos personales.
4. Porvenir garantizará la autenticación del Consumidor Financiero para hacer cualquier modificación a sus datos objeto de tratamiento.
5. Porvenir dispone de validaciones propias según el canal de contacto del Consumidor Financiero: Línea de Servicio al Cliente: validación identificada del cliente con preguntas y respuestas propias del Consumidor Financiero. Oficinas: presentación de documento y/o biometría por huella dactilar. Internet: activación de usuario y contraseña.
6. Porvenir da a conocer al Consumidor Financiero los canales para la atención de los requerimientos relacionados con el tratamiento de la información:
 - ✓ Afiliados: Línea de Servicio al Cliente: Comuníquese en Bogotá 7447678, en Cali 4857272, en Medellín 6041555, en Barranquilla 3855151, a nivel nacional en el 01 8000 51 0800.
 - ✓ Empleadores: en Bogotá 7425454, en Cali 4857171, en Medellín 6043222, en Barranquilla 3856363, a nivel nacional en el 01 8000 51 8440.
 - ✓ Pensionados: en Bogotá 3906881, a nivel nacional 01 8000 517170.
 - ✓ Correos electrónicos, porvenir@en-contacto.co.
 - ✓ Oficinas Porvenir a nivel nacional o en la Carrera 13 No. 26^a- 65 en la ciudad de Bogotá
 - ✓ Defensoría del Consumidor Financiero al correo defensoriaporvenir@legalcrc.com
 - ✓ o en la Superintendencia de Industria y Comercio.

En todo caso, sólo podrán elevar quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre Protección de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo antes PORVENIR o sus encargados.

2.12 Consumidor Financiero [A11]

Porvenir atenderá las consultas y los reclamos del Consumidor Financiero a través del proceso de asignación y gestión de solicitudes y quejas, así:

Para la radicación y atención de su consulta y/o reclamo, es necesaria la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto)
- Medios para recibir respuesta a su solicitud
- Motivo(s)/Hecho(s) que den lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (si aplica) y número de identificación

5. CONSULTAS

- ✓ El Consumidor Financiero podrá consultar la información personal que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. Porvenir suministrará al Consumidor Financiero toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con su identificación.
- ✓ La consulta se formulará por el medio habilitado por Porvenir, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.
- ✓ La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
- ✓ Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, Porvenir informará al Consumidor Financiero, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6. RECLAMOS

- ✓ El Consumidor Financiero radicará su reclamo ante Porvenir indicando su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- ✓ Porvenir asignará a través de CRM la solicitud o queja al área correspondiente de atender el requerimiento (Dirección de Atención Integral a Clientes)
- ✓ Si los documentos están completos para atender el reclamo, la promesa de servicio será máximo de 15 días hábiles.
- ✓ Si los documentos fueron presentados incompletos, Porvenir informará en un tiempo máximo de 5 días para que el cliente envíe la documentación completa.
- ✓ Porvenir dará un tiempo de 2 meses al Consumidor Financiero para la recepción de los documentos faltantes, al no recibirlos se cierra el reclamo.
- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en CRM una leyenda que diga "Reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- ✓ Porvenir crea un asunto específico en CRM para identificar los reclamos en trámite y cerrados

7. CIRCULARES EN LAS CUALES SE DEFINEN NORMAS Y POLÍTICAS

A continuación se mencionan las circulares en las cuales se definen las normas y políticas para la atención de las solicitudes de los clientes y ejecución de los procesos relacionados con el servicio que presta Porvenir, en las cuales se identifican las formas en que deben ser elaborados los productos y servicios para atender eficazmente al cliente. Entre estas se encuentran:

Circular Normativa	Por medio de la cual se establecen las normas y procedimientos para:
044	Recepción y envío de correspondencia por medio físico
045	Funcionamiento, uso y administración del correo electrónico
046	Trámite de las Tutelas y desacatos que se reciban en Porvenir S.A.
047	Reporte y manejo de Falsificaciones, Engaños o Malas Prácticas o Hechos Irregulares
057	Emisión de comunicaciones externas
067	Trámite de las demandas que se reciban en Porvenir S.A
073	Parámetros para el trámite y análisis de quejas presentadas a la Superintendencia Financiera por los clientes de PORVENIR S.A.
077	Identificación, reporte, registro y conciliación de los eventos de riesgo operativo materializados en desarrollo de las actividades propias de cada uno de los procesos de la cadena de valor, así como las atribuciones para el conocimiento y la afectación de cuentas de resultado de Porvenir S.A.
078	Manejo de información electrónica que requiera de cifrado
086	Normas y procedimientos que se deben cumplir en los procesos de recepción, asignación, trámite y envío de respuesta de las solicitudes o quejas recibidas en Porvenir remitidas por la Defensoría del Consumidor Financiero.
090	Políticas y normas en materia de seguridad de la información

3. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Administración de Consumidor Financiero en Porvenir consta de cuatro etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo. Estas son importantes para desarrollar con eficiencia la administración del sistema e implementar los parámetros respecto a la organización.

3.1. Identificación

Esta etapa tiene como objetivo identificar los hechos y situaciones que afectan la debida atención y la protección de los clientes de Porvenir.

Las principales actividades llevadas a cabo en Porvenir como parte de la identificación de los hechos y situaciones mencionadas, son las siguientes:

1. Comprensión de los procesos y proyectos que afecten al Consumidor Financiero.

2. Desarrollo de evaluaciones grupales sobre hechos o situaciones que afecten la debida atención del Consumidor Financiero. Dichas evaluaciones podrán realizarse en los comités que al respecto tenga dispuesto Porvenir.
3. Identificación de eventos potenciales y ocurridos que afecten la debida atención del Consumidor Financiero y la protección de sus derechos. Dicha identificación podrá realizarse dentro del SARO, el Sistema de Gestión de Calidad y el nivel características del evento.
4. Identificación de responsables de los controles existentes en la matriz de riesgo operativo y las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad.

1.1.1 Políticas

Dentro de la etapa de identificación, se tendrán en cuenta las siguientes políticas:

1. El desarrollo del SAC tomará como base la arquitectura de procesos primarios y de cara al cliente definidos en el mapa de procesos de Porvenir.
2. Los líderes de proceso serán los responsables de identificar y administrar los hechos y situaciones que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros del proceso a cargo.
3. Los cambios en la ejecución de los procesos que afecten al Consumidor Financiero deberán ser reportados previamente a la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones mediante los mecanismos que dicha Vicepresidencia disponga para hacerlo, independiente del control que al respecto realice la Unidad de Riesgo Operativo.
4. Todos los empleados de Porvenir podrán identificar eventos que afecten la debida atención y protección al Consumidor Financiero, los cuales deberán ser reportados a la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones.

3.1.2. Metodología [A9]

La etapa de identificación de los hechos y situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero tiene como fundamento los procesos que se ejecutan dentro de la cadena de valor y en los requisitos definido por Porvenir dentro del Sistema de Gestión de Calidad en el cual se tienen en cuenta todos los procesos que afectan la calidad del servicio prestado y productos ofrecidos por la organización.

El mapa de procesos se encuentra definido en tres niveles:

Planificación: se refiere a todos los procesos de direccionamiento y planeación corporativa, y por ende cubre los procesos primarios y de apoyo ([Ver mapa de procesos](#))

Procesos Primarios: se refiere a todos los procesos que tienen injerencia directamente con los requisitos del cliente y de la realización del producto ([Ver mapa de procesos](#))

Procesos de Apoyo: se incluyen todos los procesos que soportan a los primarios y que también tienen impacto en el cliente, directa o indirectamente ([Ver mapa de procesos](#))

Todos los procesos se encuentran conformados por subprocesos los cuales se describen a través de caracterizaciones y procedimientos registrados en el aplicativo de calidad manejado por la organización.

A partir de los procesos y subprocesos primarios que tengan relación directa o indirecta con la atención al Consumidor Financiero y todos los procesos y subprocesos de cara al cliente, se puede realizar la identificación de eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero tal como se definió en las responsabilidades de los empleados (ver Capítulo 2.5) una vez identificado un hallazgo deben ser reportados a la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones.

El comité del SAC es el responsable de reportar a la URO los eventos y situaciones que deben ser incluidos en la matriz de riesgo, a partir de la información recibida de los funcionarios.

La URO determinará cuales de estos eventos tendrán evaluación, medición, control y monitoreo mediante la matriz de riesgo o si solo se registrarán y analizarán a través de la base de datos de eventos de riesgo operativo. Los eventos no incorporados en el SARO serán administrados dentro de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad o las que dispongan los administradores del SAC.

Importante

En Porvenir para la identificación de situaciones que afecten la debida atención del Consumidor Financiero y la protección de sus derechos es fundamental obtener una clara comprensión de las necesidades de los clientes, los requisitos legales con respecto al servicio y los productos que se les deben prestar y los derechos de los consumidores.

Los resultados obtenidos a partir de la identificación de los HADAP, se registran de la forma descrita a continuación según corresponden a los hechos potenciales u ocurridos:

1. Matriz de Riesgo Operacional administrada por la URO.
2. Matrices que dispongan el comité del SAC.
3. En las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad.

Cuando el hecho pase a formar parte de la matriz de riesgo administrada por la URO, la identificación de controles se realizará conforme a lo reportado en el manual del SARO.

Los controles que no formen parte de los hechos o situaciones reportadas al SARO deberán quedar incluidos en los procedimientos de los procesos o en los documentos que al respecto presenten los líderes del SAC.

3.2. Medición

Los riesgos identificados como parte del SAC que hayan sido incorporados a la matriz de riesgo de la URO serán medidos conforme con lo dispuesto en el Manual del SARO. Las mediciones de los demás eventos se harán en el seguimiento a los indicadores que establezcan los líderes del SAC para controlar la mejora en la gestión de los HADAP.

3.3. Control

Los HADAP serán controlados conforme con lo establecido en el SARO cuando el evento haya sido identificado como riesgo e incluido en la matriz correspondiente. En los demás casos serán controladas por medio de las demás herramientas de gestión disponibles en la compañía.

3.3.1. Políticas

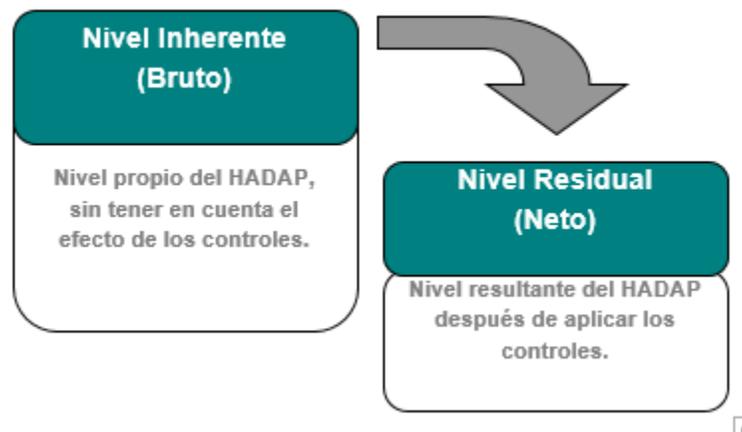
Dentro de la etapa de control se aplicarán las siguientes políticas:

1. Los líderes de proceso determinarán y desarrollarán las medidas de control que aplican para cada uno de los HADAP; dichas medidas de control son: evitar, aceptar y transferir. En los casos que dichos eventos no se encuentren en la matriz de riesgo las medidas de control quedaran registradas en las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Se determinarán las medidas de control necesarias que permitan la continuidad del negocio, la debida atención a los usuarios y la protección de sus derechos.
3. Las medidas de control podrán ser actualizadas o reemplazadas si no son eficaces frente a los HADAP relacionados.
4. Los líderes de los procesos son responsables por definir los nuevos controles.

3.3.2. Metodología

Una vez los HADAP han sido analizados dentro de la matriz de riesgo, es posible determinar los planes de acción apropiadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia.

A continuación se presenta la relación entre riesgo inherente y residual:



Cuando los HADAP se encuentren registrados en las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad el control corresponderá al seguimiento que se realice para que las No Conformidades Potenciales no se materialicen y para que las No Conformidades Reales no se vuelvan a presentar al eliminar la causa raíz. La metodología a seguir es la correspondiente a las medidas de Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro de la etapa de control, en Porvenir para cada uno de los HADAP identificados (tanto potenciales como ocurridos), se determinan los planes de acción.

Los líderes de proceso determinarán y desarrollarán los planes de acción que aplican para cada uno de los eventos de HADAP. Los planes podrán ser actualizados o reemplazados si no son eficaces frente a las situaciones identificadas.

3.3.2.1. Efectividad de las medidas de control

Los líderes de procesos harán seguimiento a las medidas de control a través de:

a. Verificaciones indirectas

1. **Auto evaluación de los controles:** los líderes del proceso son responsables de la evaluación del funcionamiento y aplicabilidad de los controles.
2. **Análisis de resultados de indicadores de Solicitudes y Quejas:** Cuando el resultado de un indicador de quejas y solicitudes se encuentra por fuera del nivel de tolerancia los líderes del SAC analizarán si la causa es la inadecuada aplicación del control, falla u omisión del mismo y se pactarán acciones con el líder de proceso.

b. Verificación directa

1. **Verificación de controles existentes:** los líderes de proceso verificarán los controles por medio de seguimientos periódicos con el líder del SAC con el propósito de determinar la fortaleza de los controles, de estas reuniones se elaborará las actas correspondientes.
2. **Comité de Servicio al Consumidor Financiero:** se realizará con una periodicidad mensual una reunión para definir planes de acción en conjunto que busquen disminuir las quejas y solicitudes de los clientes. Se definirán fechas y responsables de la implantación de los mismos. (ver capítulo 2.4)

3.4. Monitoreo [A2]

Los líderes de proceso realizarán monitoreo a los HADAP conforme con lo establecido en el SARO cuando el evento haya sido identificado como riesgo e incluido en la matriz correspondiente.

No obstante lo anterior Porvenir realizará seguimiento a los HADAP que no se encuentren registrados en la matriz de Riesgo SARO y para estos se establecen las siguientes políticas y metodologías:

3.4.1. Políticas

Dentro de la etapa de monitoreo, deberá tenerse en cuenta las siguientes políticas:

1. Se efectuará un monitoreo periódico de los HADAP.
2. El SAC contará con un seguimiento que permita detectar y corregir las deficiencias en el caso en que aplique.
3. Se realizará seguimiento al comportamiento de los indicadores definidos dentro del SAC.
4. En la etapa de monitoreo se verificará que los controles no incorporados en la matriz de riesgo estén funcionados de forma oportuna y efectiva.

3.4.2. Metodología

En Porvenir se realiza seguimiento sobre el cumplimiento de los planes de acción de los HADAP y sobre el comportamiento de los eventos de riesgo operativo relacionados con quejas y solicitudes que consistirán en:

1. **Seguimiento periódico:** revisión realizada sobre el estado de implementación de los planes de acción definidos para todos los HADAP identificados por fuera de la matriz de riesgo, la cual será realizada por los líderes de proceso y líder del SAC.
2. **Informe de Auditoría:** La Contraloría General podrá informar al líder del SAC sobre el estado de los planes de acción relativos a los HADAP y a la URO sobre los riesgos administrados dentro de la matriz de riesgo operativo de acuerdo con el plan de trabajo.
3. **Desviaciones:** cuando se identifiquen desviaciones en los indicadores de la compañía relativos al SAC podrá citarse a los líderes del proceso a reuniones extraordinarias para evaluar el comportamiento del proceso y el funcionamiento de los controles. De estas reuniones se elaborará las actas correspondientes.

El monitoreo, la revisión del perfil HADAP y los planes de acción son procesos continuos que se llevan a cabo con el siguiente propósito:

- ◆ Proveer seguridad respecto a que los HADAP están siendo administrados de acuerdo con lo esperado.
- ◆ Evaluar si las medidas para controlar los HADAP permanecen pertinentes.
- ◆ Velar porque los controles están funcionando de manera oportuna, efectiva y eficiente.
- ◆ Velar porque los HADAP residuales se encuentran en los niveles de aceptación establecidos por Porvenir.

La Contraloría General conforme a su plan de trabajo efectúa seguimiento a los planes de acción definidos por los responsables de los procesos, verifica el cumplimiento y la efectividad de los mismos frente a los compromisos y copia del informe de los resultados de estos seguimientos será remitida al Comité de Servicio al Consumidor Financiero.

Por otro lado, como mecanismo importante de monitoreo, están los indicadores definidos y revisados por el comité del SAC los cuales se determinan por los planes de acción que cuenta las causas y consecuencias de los HADAP más relevantes que se presentan o se pueden presentar en cada uno de los procesos. Estos indicadores se encuentran clasificados por proceso y para cada uno se define la forma de cálculo.

Los Indicadores que se establecen para la medición y el control de procesos son:

a. Indicadores descriptivos: [A9]

- Indicador de Efectividad en la Asignación
- Indicador de Efectividad en la gestión

b. Indicadores prospectivos:

- Indicador Entes de Control
- Indicador Tareas Vencidas

Los integrantes del comité del SAC a partir de los resultados del seguimiento ya sea periódico o por demanda, y los entregados por la Contraloría General, establece el estado tanto de los planes de acción como de los HADAP residual para cada uno de los eventos e informa a los responsables sobre la situación encontrada con el fin de que se definan las acciones pertinentes cuando sea necesario.

Flujo Documental

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Versión 3.</p> <p>Nombre: Juliana Salcedo Cargo: Analista de Mejoramiento Organizacional y Proyectos. Fecha: septiembre de 2019</p>	<p>Nombre: Johanna Guevara Cargo: Analista II Experiencia de Cliente Fecha: septiembre de 2019</p>	<p>Nombre: Junta Directiva Fecha: septiembre 11 de 2019</p> <p style="text-align: center;">Aprobación</p> <p style="text-align: center;">Socialización</p>
<p>Versión 4.</p> <p>Nombre: Vilma Gómez Molina Cargo: Analista de Mejoramiento Organizacional y Proyectos. Fecha: Junio 23 de 2020</p>	<p>Nombre: Luz Adriana Cortés Cargo: Gestor Experiencia de cliente (Atención SAC) Fecha: Julio 16 de 2020</p> <p>Nombre: Laura Mestizo Cargo: Gestor Experiencia de cliente (Líder SAC) Fecha: Julio 16 de 2020</p> <p>Nombre: Rocio Noreña de Rincón Cargo: Director Experiencia de cliente Fecha: Julio 17 de 2020</p>	<p>Nombre: Junta Directiva Fecha:</p> <p style="text-align: center;">Aprobación</p> <p style="text-align: center;">Socialización</p>
<p>Versión 5.</p> <p>Nombre: Daniel Alejandro Pinilla Cargo: Analista de Mejoramiento Organizacional y Proyectos. Fecha: 31 de marzo de 2021</p>	<p>Nombre: Luz Adriana Cortés Cargo: Gestor Experiencia de cliente (Atención SAC) Fecha: 15 de abril de 2021</p> <p>Nombre: Laura Mestizo Cargo: Gestor Experiencia de cliente (Líder SAC) Fecha: 15 de abril de 2021</p> <p>Nombre: Rocio Noreña de Rincón Cargo: Director Experiencia de cliente Fecha: 16 de abril de 2021</p>	<p>Nombre: Junta Directiva Fecha: 24 de febrero de 2021</p> <p style="text-align: center;">Aprobación</p> <p style="text-align: center;">Socialización</p>

Registro de Actualización

El presente manual de normas ha sido modificado en los numerales descritos a continuación:

No.	Numeral / Título	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización
4	2.4.1	Se actualizan los nombres de las áreas que integran el comité de Servicio al Consumidor Financiero.	Junio 23 de 2020
4	2.7	Se actualizan los nombres de las campañas de capacitación e información.	Junio 23 de 2020
4	Todo el documento	Se actualizan los nombres de las áreas involucradas en el proceso.	Junio 23 de 2020
5	2.4 Numeral 2 Numeral 3 Numeral 5 2.7 Numeral 1 al 7 2.8 2.9 2.12	2.4 Se actualizan los nombres de las áreas que pertenecen al comité de servicio al consumidor Financiero. 2.7 Actualización de las campañas de capacitación. 2.8 Se actualiza en su totalidad Educación Financiera. 2.9 Reubicación de un fragmento del texto del numeral 2.12 (Derechos, Deberes del consumidor financiero) 2.12 Inclusión de información necesaria para la radicación y atención de consulta y/o reclamo.	Abril 16 de 2021