

Porvenir es la única entidad del sector financiero en Colombia certificada bajo la norma ISO 20.000¹

Innovación tecnológica: pilar estratégico de Porvenir

- **Porvenir ratifica la relevancia que tiene el desarrollo tecnológico, con la segunda renovación estructural de la norma ISO 20000. Este logro representa un reconocimiento a la prestación de servicios a través de plataformas digitales, siguiendo prácticas internacionales, globalmente reconocidas.**
- **Porvenir posee madurez en los procesos de TI, con un alto compromiso hacia la mejora continua. Esa fue una de las conclusiones del equipo auditor, con respecto al sistema de gestión de servicios tecnológicos de Porvenir**
- **Bogotá, junio de 2016.** Porvenir, la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, recibió la segunda renovación estructural en la norma ISO 20.000, otorgada por Bureau Veritas (líder global en ensayo, inspección y certificación). Este reconocimiento constituye un diferencial inmenso en el sector financiero en el país, puesto que en Latinoamérica la tienen 37 compañías, de las cuales en Colombia se encuentran 7, siendo Porvenir la única en el contexto nacional que no pertenece al sector de tecnologías de la información.

El valor de esta certificación se traduce en beneficios para los clientes, quienes hoy cuentan con servicios tecnológicos integrales para realizar sus trámites y consultas. Así mismo, el hecho de que el desarrollo y provisión de los servicios se realice siguiendo prácticas internacionales, globalmente reconocidas, genera confianza.

Gracias a su propuesta de valor basada en servicio, innovación y valor agregado para los clientes, Porvenir ha logrado consolidar una robusta infraestructura tecnológica. *“Nuestra visión es ser la compañía líder, referente en innovación y servicio, convencidos de la necesidad de continuar mejorando y avanzando para fortalecer la relación con todos nuestros afiliados en el territorio nacional y en el exterior”*, afirmó Miguel Largacha Martínez, presidente de Porvenir.

“Porvenir fue objeto de una profunda valoración, por parte de Bureau Veritas, en la gestión de prestación de servicios tecnológicos sobre sus plataformas principales de negocio. El resultado fue muy positivo, subrayando la visión de TI de la entidad y los métodos de trabajo colaborativos. Lo anterior significó la recomendación, por parte del equipo auditor, de preservar por tres años más, la certificación ISO 20.000”, explicó Largacha.

“El punto clave de la actualización de la certificación es el mejoramiento continuo. No nos quedamos conformes con lo que teníamos, sino que estructuramos un robusto plan de mejora, orientado a tener una mayor cobertura, a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y a facilitar sus trámites y requerimientos de manera sostenible. Nuestra

responsabilidad con 10 millones de afiliados dispersos en la geografía nacional e internacional, nos exige multiplicarnos y buscar mecanismos para estar cerca de una manera rápida, ágil, y segura. Para nuestra compañía, la certificación representa credibilidad en el direccionamiento que estamos teniendo en materia de administración de la tecnología; y para nuestros afiliados, la certeza de que su información, el activo más valioso que tenemos, se está administrando de manera adecuada. El alcance de ésta es sobre todas las plataformas Core, donde están los productos de la compañía”. Destacó Argumentó Alejandro Gómez, vicepresidente de servicios corporativos.

La Organización tiene una línea de inversiones relevante dentro del mundo de la tecnología, a disposición de los afiliados. Como parte de los servicios tecnológicos con los que cuenta Porvenir, se encuentra *Servifácil Porvenir*, una estrategia omnicanal que agrupa diferentes opciones que satisfacen los atributos de facilidad, sencillez, seguridad y rapidez

Los tramites y consultas de los afiliados puede hacerse a través de herramientas como: Porvenir Web (sitio en internet a través del cual los afiliados pueden informarse, y realizar consultas y operaciones de forma fácil y segura), Audio Respuesta Porvenir (canal de respuesta telefónica con las diferentes opciones de servicios), Porvenir Móvil (a través de un mensaje de texto los afiliados pueden consultar sus saldos, y solicitar certificados y extractos), Chat Porvenir (canal a través del cual se puede obtener, de forma inmediata, certificados y extractos) y Puntos de Atención Rápida Porvenir (módulos de servicio interactivos ubicados en todas las oficinas, donde se pueden obtener certificados y extractos impresos, además de actualizar los datos, sin costo alguno, las 24 horas del día).

Otros servicios tecnológicos de Porvenir de cara a sus clientes y colaboradores, son: la Plataforma de Educación Financiera “Familia Porvenir”, con la que se lanzó la primera serie web de la industria y un microsite dedicado a resolver las inquietudes más frecuentes de los colombianos en materia pensional; la Plataforma virtual de Universidad Porvenir, con diversos programas educativos para los colaboradores, con acceso los 365 días del año desde cualquier dispositivo móvil; el modelo de Gestión del Conocimiento en la Plataforma “Conecta Porvenir”; Porvenir Preferencial, portal interactivo que permite tener contenidos y ofertas especiales, en fechas importantes, para los afiliados y sus familias; Generación Porvenir, blog especializado para apoyar y preparar a los jóvenes afiliados en su vida profesional y personal.

Porvenir continuará trabajando en este pilar estratégico, en aras de avanzar en el desarrollo tecnológico y satisfacer las necesidades actuales y futuras, de las personas que la han elegido como su Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías.

¹ NORMA ISO/IEC 20000-1: 2011. Otorgada la Gerencia de Servicios Tecnológicos DE Porvenir S.A.