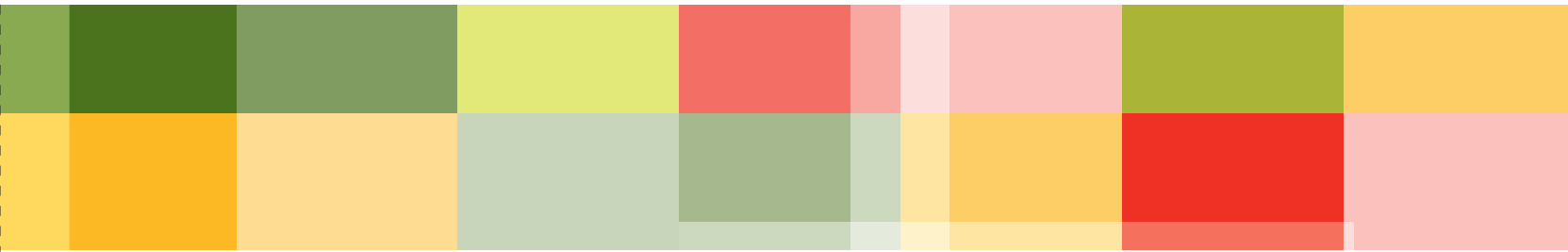




Informe de
Generación
de Valor Social
2012







porvenir
sólo hay uno

Responsabilidad Social

Corporativa

contenido

1. Lo más destacado de Porvenir en el 2012

- 1.1. Reconocimientos y Calificaciones
 - 1.1.1. Premio Global Banking & Finance Review 2012
 - 1.1.2. Reconocimiento Great Place to Work
 - 1.1.3. Porvenir, lo ISO por usted
 - 1.1.4. 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. Fondos de Pensiones Obligatorias (Multifondos)
 - 2.4.2. Fondo de Cesantías (multiportafolios)
 - 2.4.3. Fondo de Pensiones Voluntarias



4. Motor Desarrollo Económico y Social

- 4.1. Resultados
 - 4.1.1. Retos y avances de 2012
 - 4.1.2. Distribución de valor económico
- 4.2. Inversiones por Sector
 - 4.2.1. Infraestructura
 - 4.2.2. Deuda Pública
 - 4.2.3. Mercado de Capitales

3. Gobierno Corporativo

- 3.1. Estructura del Gobierno Corporativo 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



5. Inversión Social

- 5.1. Inversión en Deporte
 - 5.1.1. Atletas con Porvenir
 - 5.1.2. La Media Maratón Internacional de Bogotá
 - 5.1.3. Triatlón
 - 5.1.4. Ciclovía de Bogotá
- 5.2. Donaciones
 - 5.2.1. Porvenir, socialmente responsable desde sus funcionarios
 - 5.2.2. Best Buddies Colombia
 - 5.2.3. Donación a la fundación para el Futuro de Colombia - Colfuturo
 - 5.2.4. Ayudas para damnificados por el invierno
- 5.3. Otras actividades
 - 5.3.1. Convenio Porvenir – Empresarios por la Educación
 - 5.3.2. Aprendiendo Juntos con Porvenir

6. Gestión Humana

- 6.1. Empleo y Selección
- 6.2. Formación
 - 6.2.1. Boletines Jurídicos
- 6.3. Calidad de vida: Funcionarios y familiares
 - 6.3.1. Pensando en la salud de los colaboradores
- 6.4. Ambiente Laboral
- 6.5. Comunicación Interna



8. Aportes en Línea

- 8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en el 2012
- 8.2. Beneficios Aportes en Línea
- 8.3. Reconocimientos



7. Beneficios para afiliados Porvenir

- 7.1. Porvenir Preferencial
- 7.2. Resumen extracto
- 7.3. Canales de servicio: a la vanguardia en tecnología
 - 7.3.1. Nueva Línea de Servicio al Cliente.
 - 7.3.2. Biometría
 - 7.3.3. Zona Transaccional para planes empresariales
 - 7.3.4. Mi Porvenir Financiero
 - 7.3.5. Página web
 - 7.3.6. Esquinas Digitales
 - 7.3.7. Porvenir Móvil
- 7.4. Protección del Consumidor Financiero
 - 7.4.1. Defensor del Consumidor Financiero
 - 7.4.2. SAC



Amigo del medio ambiente.

1. Lo más destacado de Porvenir S.A., en el 2012

- La administradora fue galardonada por segunda vez como “El mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2012”, por el portal corporativo inglés Global Banking & Finance Review.



- Fuimos reconocidos por **Great Place to Work Institute** como la mejor AFP para trabajar en Colombia.
- Seguimos siendo **Nº 1** en la mente y el corazón de los colombianos. Informe Top of Mind 2012.

GREAT PLACE TO WORK® LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR **2012**
COLOMBIA



- Nos precertificamos en **ISO 20000** implementando procesos enfocados en el servicio al cliente.

Gracias a un gran equipo de trabajo del cual tú haces parte, logramos cumplir una mega 2015 para Porvenir

- Obtuvimos el **primer lugar en 11 categorías** de la Encuesta Índices Asofondos. Brindando claridad en los extractos, facilidad para radicar solicitudes, agilidad en atención en oficinas y capacidad tecnológica.



- A diciembre de 2012 contábamos con recursos bajo administración por **\$42.3 billones**.
- **Patrocinamos la Media Maratón** desde su inicio en el año 2000 y hoy cuenta con una participación de más de 45.000 atletas.



- **William Naranjo, del equipo Atletas con Porvenir,** consiguió la **Medalla de Oro** en 10.000 metros en los Juegos Deportivos Nacionales 2012.

1.1. Reconocimientos y calificaciones

Además de tener una marca de amplio reconocimiento en el sector, Porvenir recibió certificaciones y galardones que respaldan su exitosa gestión en el 2012. Estas distinciones son muy importantes para incrementar la confianza de los afiliados que depositan su dinero en los fondos administrados por Porvenir.

1.1.1. Premio Global Banking & Finance Review 2012

La administradora fue galardonada por segunda vez como “El mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2012”, por el portal corporativo inglés Global Banking & Finance Review



Para otorgar el premio el portal tuvo en cuenta las fortalezas en estrategias de inversión, el manejo de riesgos y la participación de mercado. En la actualidad Porvenir administra cerca del 30% de los ahorros pensionales de más de tres millones de colombianos.

A esto se suman el servicio al cliente, que incluye diferentes canales y redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube, y las labores de responsabilidad social que realiza el fondo. Cabe resaltar que durante 2011 Porvenir recibió el premio Portafolio en la categoría Servicio al Cliente y durante los últimos años ha sido reconocida por diferentes medios internacionales.

1.1.2. Reconocimiento Great Place to Work

La administradora, fue reconocida por Great Place to Work Institute como la mejor AFP para trabajar en Colombia.

En el ranking Porvenir ocupó el séptimo lugar dentro de las empresas de más de 500 empleados en el país y el primero en el sector de AFP's, financiero, bursátil y administrador de recursos de terceros.

Desde el 2009, el Fondo de Pensiones y Cesantías creó una estrategia caracterizada en brindar bienestar y desarrollo a los empleados. En ese sentido, en los últimos cuatro años, 520 personas han sido promocionadas dentro de la empresa. La estrategia, también involucra el fortalecimiento del equipo de líderes y la consolidación de los procesos de comunicación y reconocimiento, dentro de una cultura centrada en valores como el liderazgo, orientación al cliente, innovación y compromiso.

Por ello, la AFP ha realizado una inversión de 5.884 millones de pesos desde 2009 en los planes de bienestar para los colaboradores y sus familias, con 17.000 millones de pesos en mejoras de instalaciones e infraestructura tecnológica.



Código N° SC 2630-1

1.1.3. 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 todos los procesos de 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.

1.1.4. Certificación AAA

AAA Riesgo de Contraparte:

El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. mantuvo la calificación P AAA de Calidad en la Administración de Portafolios. La calificación P AAA representa, que la sociedad tiene una habilidad superior para la administración de portafolios. La estructura organizacional y operativa, la gestión de riesgos de la compañía y la calidad de los controles que ejercen los órganos encargados garantizan el mínimo riesgo para los recursos de sus clientes. La compañía ha sido capaz de obtener los retornos ofrecidos a sus clientes en sus portafolios administrados.

P AAA Administración de los Portafolios:

El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. SCV mantuvo la calificación AAA en Riesgo de Contraparte. La calificación AAA, significa que la compañía presenta una condición financiera, capacidad operativa y posicionamiento en el mercado excepcional. Las debilidades son mitigadas y neutralizadas por las fortalezas de la organización.

FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado:

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios.

En riesgo de mercado 3, significa que la vulnerabilidad del fondo es aceptable pero mayor que la observada en fondos calificados en escalas más altas. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 1 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Corto plazo:

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 1, significa que el fondo presenta baja sensibilidad a la variación de las condiciones del mercado. Sin embargo, mantiene una vulnerabilidad mayor a estos factores que aquellos calificados con la máxima calificación. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 2 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Largo Plazo:

En riesgo de crédito FAAA significa, que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado y ha presentado situaciones de creciente vulnerabilidad a estos factores. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Básico (Antes Balanceado Conservador):

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 3, significa que la vulnerabilidad del fondo es aceptable pero mayor que la observada en fondos calificados en escalas más altas. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 2 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Conservador (Antes Alta Liquidez):

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado y ha presentado situaciones de creciente vulnerabilidad a estos factores. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo:

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 4, significa

que el fondo presenta un riesgo alto debido a su sensibilidad a las variaciones en las condiciones de mercado.. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 2+ / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Especial de Retiro Programado:

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a la variación de las condiciones del mercado. Sin embargo, mantiene una vulnerabilidad mayor a estos factores que aquellos calificados con calificaciones más altas. En riesgo administrativo y operacional

BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.

FAAA / 2 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Conservador:

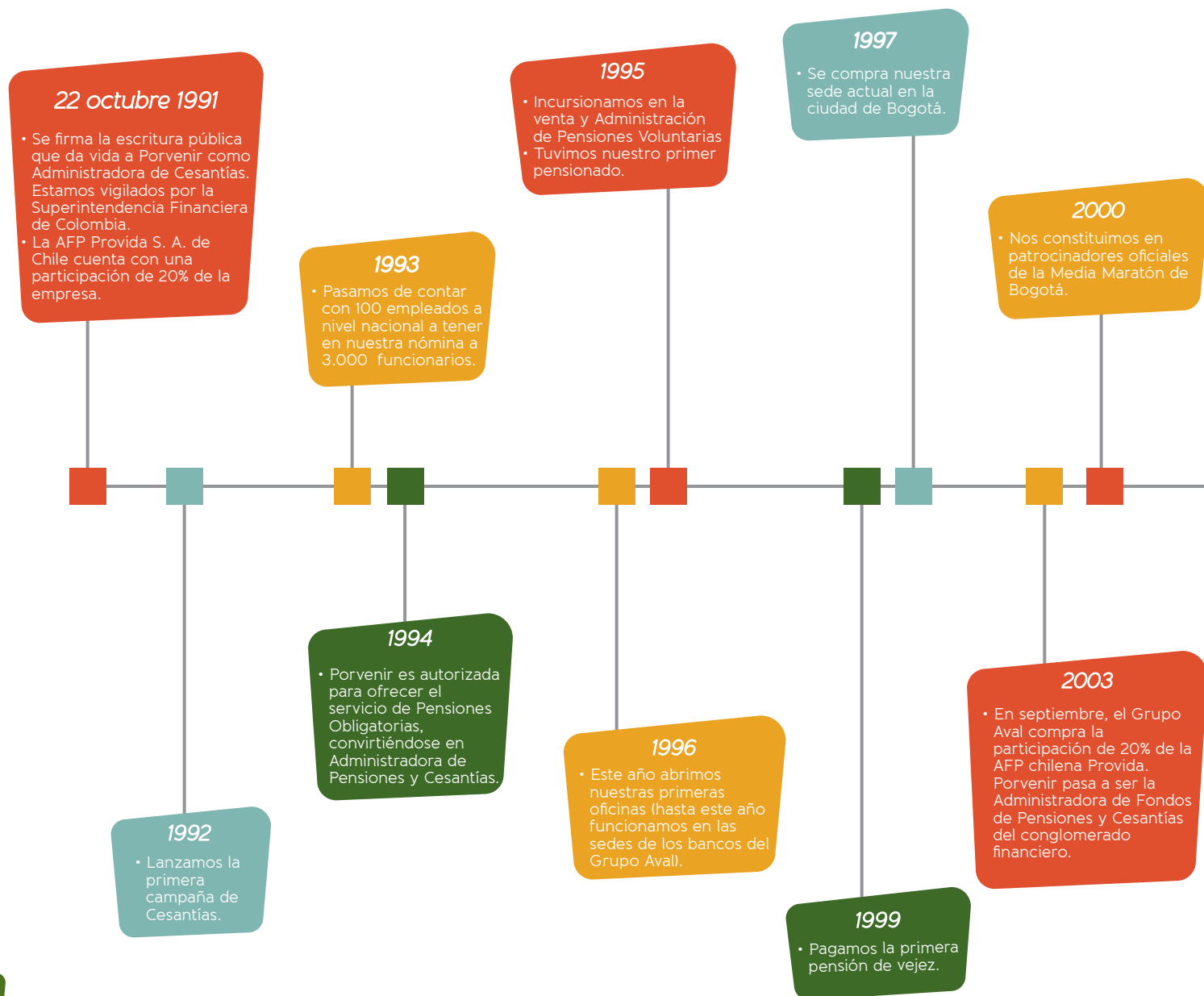
En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. Posee una capacidad superior para conservar el valor del capital y de limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado y ha presentado situaciones de creciente vulnerabilidad a estos factores. En riesgo administrativo y operacional BRC 1+ significa que el fondo posee un excelente desarrollo operativo y administrativo, con una muy baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por estos factores.



2. Perfil general

2.1. Historia

El 22 de octubre de 1991 se firmó la escritura pública con la que fue creada la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir.



Desde su inicio en Porvenir trabajamos en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administramos su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia; este compromiso se encuentra

respaldado por un excelente equipo humano en continuo crecimiento y desarrollo, el cual vela por ofrecer un portafolio de productos dinámicos y un servicio ágil y oportuno, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

2004

- Obtuvimos nuestra primera certificación ICONTEC.
- Comenzamos la financiación íntegra del equipo de Atletas con Porvenir.

2007

- Se moderniza la fuerza de ventas con la implementación de PDA (única AFP con este servicio)

2009

- Reforma financiera se crean los Multiportafolios de Cesantías y los Multifondos de Pensiones Obligatorias.
- Se implementan Puntos de Atención Rápida (PAR) en las oficinas de Porvenir (única oficina con este servicio)

2011

- Por primera vez, un Atleta con Porvenir clasifica en los Olímpicos de Londres.
- Cambiamos nuestra imagen.
- Recibimos por segundo año consecutivo el premio World Finance.
- Recibimos el Premio Portafolio en la categoría de Servicio al Cliente.
- Por primera vez otorgamos una pensión de vejez en 48 horas.
- Cumplimos 20 años de creación.
- Entramos a Facebook y Twitter.

2006

- Iniciamos nuestra ruta como patrocinadores en la Ciclovía de la capital de país con 121 Km.

2008

- Creación de Aportes en Línea. Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.

2010

- Recibimos por primera vez el premio a la mejor AFP otorgada por la revista británica World Finance.
- Nos fue otorgada la medalla de oro Orden al Mérito Deportivo.
- Nos convertimos en la primera AFP en crear un programa de educación financiera, Aprendiendo Juntos con Porvenir.
- Se abre primera oficina 24 horas.

2012

- Se Anunció la intención de adquisición de la AFP Horizonte.
- Comenzamos el proceso de precertificación en gestión tecnológica ISO 20000.
- Recibimos la calificación como sobresaliente, con el primer lugar en Great Place to Work del sector financiero y séptimo lugar en Colombia (más de 500 empleados).
- Obtuvimos el primer puesto en la encuesta de afiliados de Índices de Asofondos.
- Recibimos el premio Global Banking & Finance Review como el Mejor Fondo de Pensiones de 2012.

Los aspectos más importantes de nuestra trayectoria durante estos 20 años.

2.2. Filosofía Corporativa

2.2.1. Misión

A través del mejor equipo humano y moderna infraestructura, administramos de forma segura y rentable los ahorros previsionales de nuestros afiliados, garantizando un servicio en las mejores condiciones de agilidad, claridad y cercanía, generando valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general.

2.2.2. Visión

Consolidar en el mercado nuestra posición de liderazgo en la administración del ahorro y en la participación en la seguridad social, logrando ser reconocidos como una empresa experta, innovadora y referente en servicio.

2.2.3. Valores Corporativos

Porvenir está comprometido con un trabajo bajo los siguientes valores:

- **Liderazgo:** Alcanzamos y superamos nuestras metas para consolidar nuestra posición de referencia en el mercado.
- **Orientación al cliente:** Vivimos la experiencia del cliente, entendiéndolo, reconociéndolo y superando sus expectativas.
- **Innovación:** Estamos dispuestos a explorar, crear y asumir nuevos enfoques en el desarrollo de nuestras actividades y somos parte activa de los cambios.
- **Compromiso:** Con pasión y alegría cumplimos a tiempo todo aquello que nos hemos propuesto y comprometido, empleando en ello todas nuestras capacidades.
- **Integridad:** Demostramos coherencia entre lo que pensamos, sentimos y hacemos basados en principios de lealtad, honestidad y transparencia.



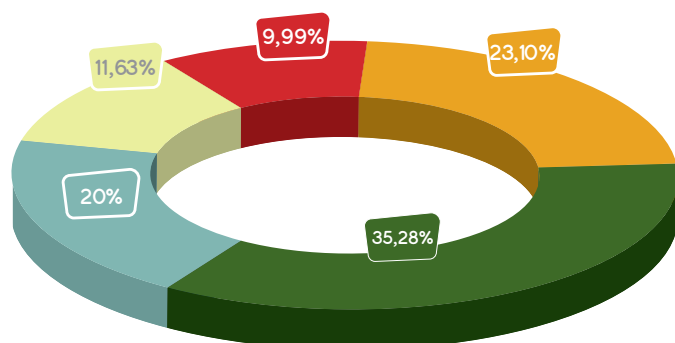
2.2.4. Organigrama



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 2012



Fiduciaria Bogotá



Banco de Bogotá



Grupo
AVAL



Fiduciaria de
Occidente



Banco de Occidente
Credencial

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. Se busca ofrecer alternativas para las diferentes etapas de la vida productiva y no productiva de las personas.

De esta forma, Porvenir entrega a los clientes un portafolio de productos y servicios alineados con los cuatro pilares de su política de calidad:

- **Confiability:** 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 de marzo de 2011 los afiliados a las administradoras de fondos de pensiones tienen la opción de elegir en dónde administrar sus ahorros pensionales: Un Fondo Conservador, Moderado o de Mayor Riesgo.

Fue así como en septiembre de 2010 el Fondo de Pensiones Obligatorias pasó a constituir el Fondo de Pensiones Moderado y desde el 22 de marzo de 2011 los recursos de los colombianos podían cambiar de este fondo al Conservador o de Mayor Riesgo.

A su vez, los recursos de los afiliados que están cerca de la edad de pensión (57 años para las mujeres y 62 para los hombres) se comenzaron a ser trasladados poco a poco al Fondo Conservador, en los porcentajes descritos en la siguiente tabla:

Edad		Saldo mínimo de la cuenta individual a trasladar al Fondo Conservador
Mujeres	Hombres	
50	50	20%
51	50	40%
52	50	60%
53	50	80%
54 o más	59 o más	100%

Por ello a finales de 2012 los afiliados a Porvenir estaban distribuidos así:

Conservador	Moderado	Mayor Riesgo
43.014	3.439.708	2.183

Porvenir se preparó durante todo el 2010, educando a sus afiliados y colombianos en general, a través del programa Aprendiendo Juntos con Porvenir, para que tomaran la mejor decisión, bien sea permanecer en el Fondo Moderado o elegir el Conservador o de Mayor Riesgo. Este proceso continuó en 2011 y 2012.

Este esquema además creó un cuarto fondo para los pensionados en la modalidad de retiro programado, que cuenta con un Portafolio de Inversión Conservador para mantener con bajas volatilidades los recursos de los pensionados.

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, su objetivo 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.

2.4.2. Fondo de Cesantías

En 2012 continuó 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 de Corto Plazo, uno de largo, 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 2012 Porvenir continuó con una labor de educación para todos los colombianos, explicándoles las opciones para administrar sus Cesantías y recordándoles que éstas son el mejor seguro de desempleo que un trabajador puede tener, a través del programa de educación Aprendiendo Juntos con Porvenir.

2.4.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

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

Durante 2012, Porvenir Inversiones, fondo de pensiones voluntarias, lanzó nueve nuevas alternativas: Estrategias Inmobiliarias IV, Acciones Pacific Rubiales, Acciones ISA, Acciones Nutresa, Acciones Éxito, Renta Fija 180 (Sep Mar), Efectivo Colombia Pesos, Renta Fija Internacional Pesos, Inmoval I.





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

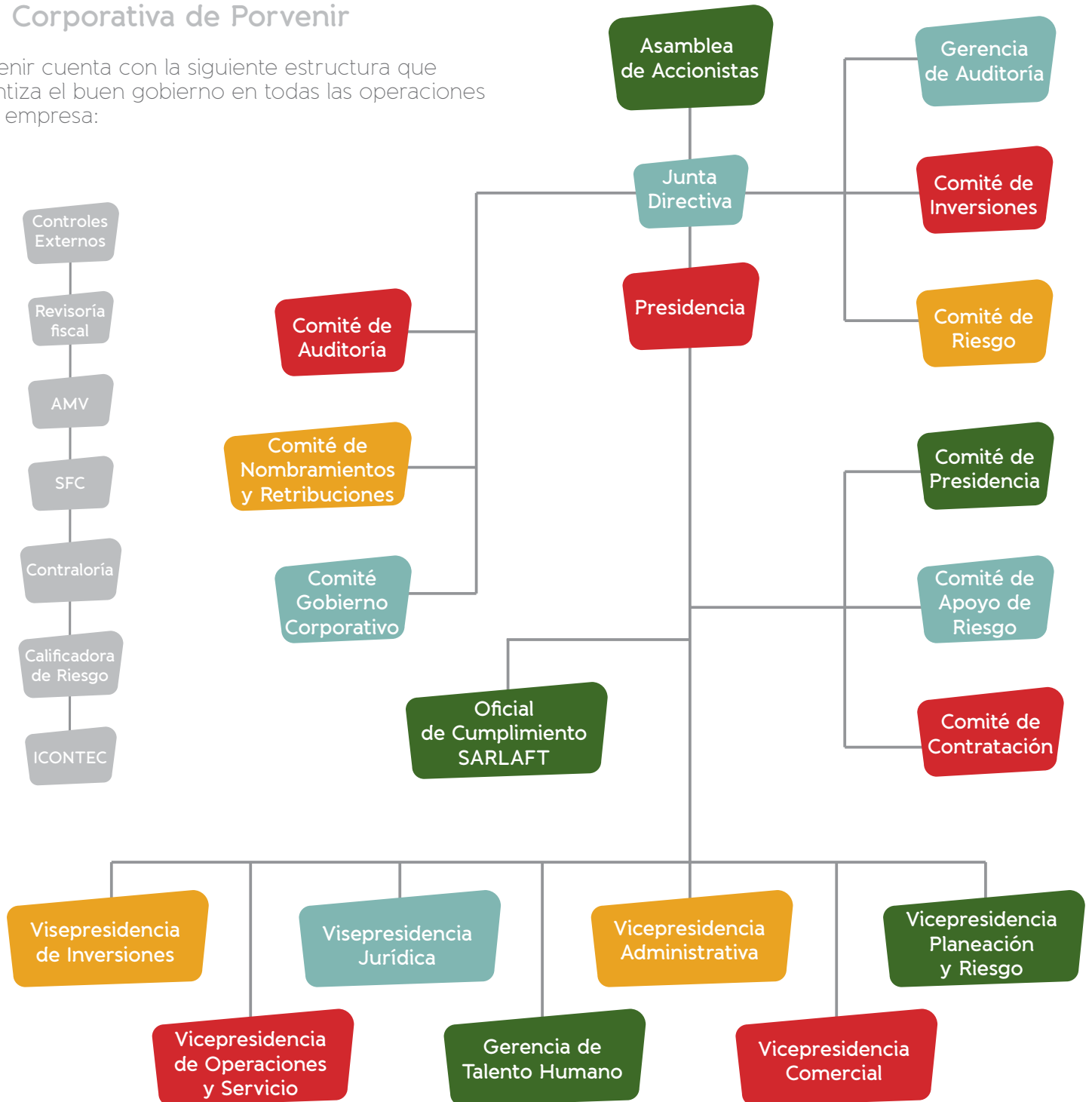
Corporativo como parte de los pilares en el desarrollo de su responsabilidad social. Las políticas y mejores prácticas establecidas en este código aplican de manera obligatoria a los accionistas, directores y en general, a todos los colaboradores de Porvenir, independientemente del tipo de contrato a 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. Estructura del Gobierno Corporativa de Porvenir

Porvenir cuenta con la siguiente estructura 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 cómo 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 web www.porvenir.com.co para consulta de cualquier persona.

3.3. Sistema de Control Interno

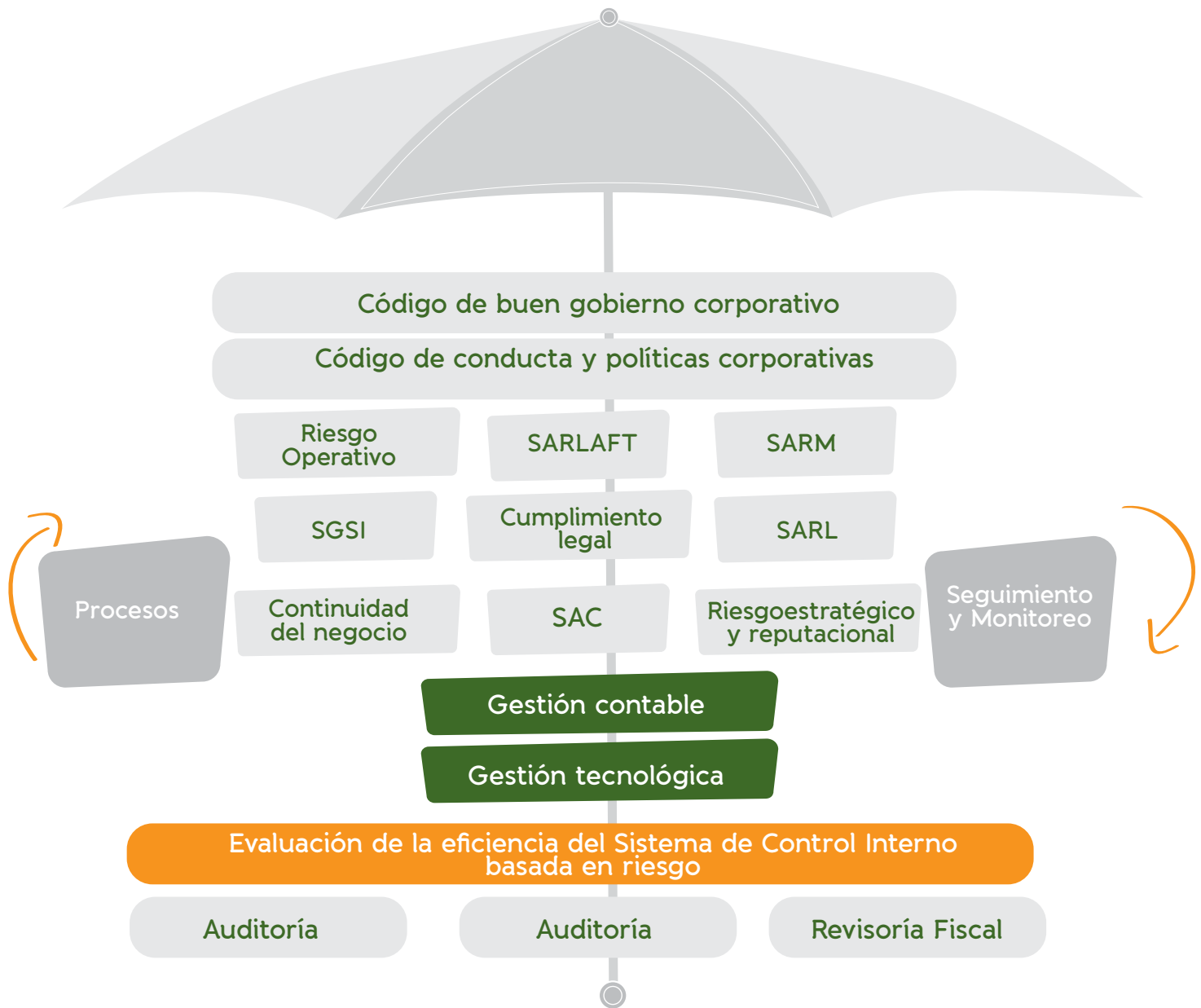
Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI), que comprende el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás funcionarios de Porvenir para procurar un grado de seguridad razonable 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 Porvenir.

Para el cumplimiento de los objetivos antes mencionados, el Sistema de Control Interno considera los siguientes elementos, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

- Ambiente de control
- Gestión de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

El Sistema de Control Interno se compone de:



3.3.1. Auditoría interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva, encaminada a la supervisión del cumplimiento, eficacia y eficiencia del sistema de control interno de la entidad, conforme a las políticas establecidas por la Junta Directiva; concebida para agregar valor mediante la generación de informes relevantes y aportando medidas de mejora sobre los procesos. Adicionalmente, verifica el cumplimiento de las leyes, regulaciones y, demás normas externas e internas.

La función de la Auditoría Interna es un proceso dentro de la cadena de valor de Porvenir S.A. que se encarga de verificar que los riesgos inherentes a la actividad de la empresa estén adecuadamente cubiertos. Las opiniones generadas en las evaluaciones que se realizan se basan en análisis objetivos que están debidamente soportados y documentados por pruebas de auditoría que se realizan con criterios y métodos uniformes.

Para complementar el aseguramiento del sistema de control interno de Porvenir, la Revisoría Fiscal y la Contraloría Corporativa de Grupo Aval, realizan evaluaciones independientes.

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 estos, con base en el análisis del contexto estratégico, así como 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.

Porvenir tiene implementados diferentes Sistemas de Administración de Riesgos, como son:

SARO (Riesgo Operativo), **SARM** (Riesgo de Mercado), **SARL** (Riesgo de Liquidez), y **SARLAFT** (Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo), los cuales forman parte integral del sistema de control interno.

3.3.3. Controles externos

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

Superintendencia Financiera de Colombia

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



**Superintendencia Financiera
de Colombia**

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 membrecía 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.



4. Motor desarrollo económico y social

Porvenir es la compañía número uno en el mercado de Pensiones y Cesantías en Colombia.

En 2012 consolidó 55.1 billones de pesos en recursos administrados, equivalente a 8.4% del PIB del país distribuidos así: en Pensiones Obligatorias 35.1 billones de pesos, Cesantías 2.2 billones de pesos, Pensiones Voluntarias 2.2 billones de pesos y en la administración de pasivos pensionales 15.6 billones de pesos. De igual forma, el liderazgo se demuestra en el número de afiliados, al cierre de 2012 administró el ahorro de 3.556.123 personas en Pensiones Obligatorias, 1.661.105 afiliados en Cesantías y 97.991 en Pensiones Voluntarias. Se destaca en 2012 la rentabilidad absoluta obtenida en los portafolios.

En el caso de Pensiones Obligatorias, el Fondo de Mayor Riesgo, donde están nuestros afiliados en las primeras etapas de su ahorro previsional, tuvo una rentabilidad de 18.70% efectiva anual equivalente a 15.87% por encima de la inflación.

En el caso del Fondo Moderado, donde se encuentran la mayoría de nuestros afiliados, la rentabilidad se ubicó en 14.94% efectiva anual, 12.20% por encima de la inflación. En el Fondo Conservador, donde se encuentran los afiliados próximos a alcanzar la edad de jubilación, la rentabilidad se ubicó en 13.58% efectiva anual, 10.87% por encima de la inflación.

Para el fondo de Retiro Programado, donde se encuentran los pensionados de Porvenir, la rentabilidad obtenida fue de 16.58% efectiva anual, 10.87% en términos reales. En el caso de Cesantías Largo Plazo, la rentabilidad efectiva anual fue de 11.88%, 9.22% en términos reales. Los resultados



anteriores demuestran la coherencia en la administración y gestión de los recursos de nuestros afiliados, teniendo en cuenta los retornos obtenidos y el perfil de riesgo de cada uno de los portafolios.

La excelente rentabilidad alcanzada en todos los portafolios administrados contribuyó a incrementar el valor del ahorro previsional de nuestros afiliados, así como a aumentar los recursos disponibles de nuestros pensionados y aumentar el valor de las cuentas individuales de Cesantías.

4.1. Resultados

El año 2012 representó para Porvenir el liderazgo en valor de activos administrados, ingresos, utilidad y eficiencia.

Porvenir logró consolidarse como líder en rentabilidad de los fondos administrados para nuestros afiliados. 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. La administradora, fue reconocida por Great Place to Work Institute como la mejor AFP para trabajar en Colombia.

En el ranking Porvenir ocupó el séptimo lugar dentro de las empresas de más de 500 empleados en el país y el primero en el sector de AFP's, financiero, bursátil y administrador de recursos de terceros.

Las campañas y el desempeño de Porvenir hacen que su recordación de marca sea superior con un porcentaje del 26% y es considerada por el 22,2% como la marca favorita en este mercado en el 2012.

Sus logros incluyen 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 2012 nuestra gestión fue reconocida con el primer lugar en 11 de 12 categorías que se evalúan en la Encuesta Índices Asofondos.

Es así como continuamos implementando nuevas herramientas para cumplir con nuestros objetivos y preocupándonos en todo momento por el bienestar de nuestros afiliados.

4.1.1. Retos y avances de 2013

En 2012 logramos cumplir los retos propuestos en 2011, manteniéndonos como la administradora de fondos de pensiones y cesantías N° 1 en el mercado. Estos resultados se lograron gracias a la excelencia



en la calidad, la innovación y el apalancamiento tecnológico que permite responder a las exigencias de nuestros afiliados y del entorno.

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

Fortalecimos nuestro lenguaje hacia nuestros clientes y el país. Juntos construimos nuestra identidad como Porvenir "Sólo hay uno". Somos N° 1 en la mente y el corazón de los colombianos.

4.1.2. Distribución de valor económico

Conceptos	Año 2012
Ingresos VED	\$580.499
Valor económico distribuido	\$503.728
Costos Operacionales	\$130.852
Salarios y beneficios a los trabajadores	\$125.987
Pagos a proveedores de capital	\$87.823
Pagos al gobierno	\$157.406
Inversión Social en comunidad	\$1.660
Valor Económico Retenido	\$76.771

Valores en millones de pesos.

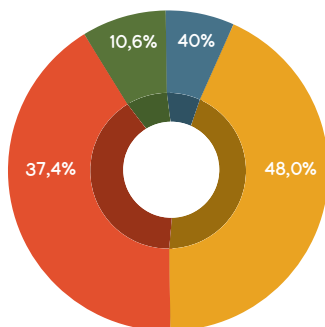
4.2. Inversiones por sector

Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias, 85,3 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

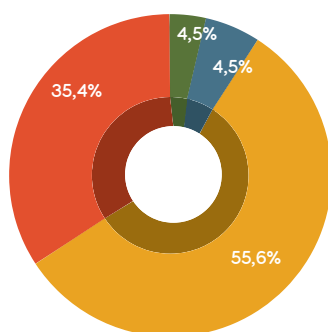
acciones de empresas colombianas en el portafolio en los últimos 7 años, que pasó de 8,1% en 2005 a 35% en 2012.

Distribución activos por emisor Fondo Pensiones Obligatorias a diciembre 2012

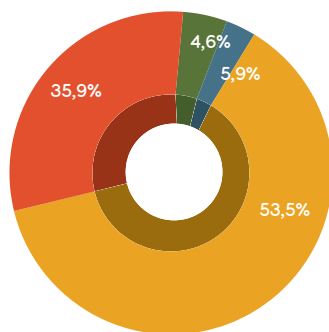
PO Moderado



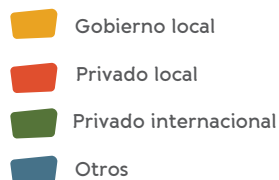
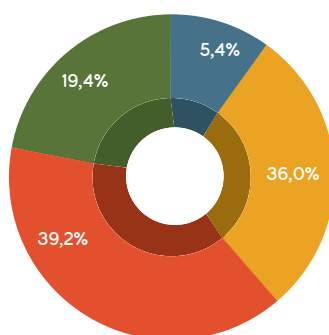
PO Conservador



PO Retiro Programado



PO Mayor Riesgo



4.2.1. Infraestructura

Las inversiones en infraestructura son de mutuo interés para los portafolios de inversión de Porvenir como para los agentes encargados de desarrollar los proyectos. Son inversiones con buenas rentabilidades esperadas, 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, contribuye a disminuir los riesgos financieros de los portafolios, mejorando su eficiencia a través de una mayor diversificación.

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, 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, Celsia, entre otras.

Las inversiones en infraestructura totalizaron 7.6 billones de pesos en 2012, considerando la participación de Pensiones Obligatorias y Cesantías.



4.2.2. 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 28% del total de la deuda emitida. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería (TES) ascendieron a 13,3 billones de pesos en los portafolios de Obligatorias y Cesantías a diciembre de 2012.

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, a través de mayores plazos de financiación, una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda en dólares, 72% versus 28% y una mayor participación de la deuda no indexada a indicadores como la inflación, 74% tasa fija versus 26% indexado a inflación.

El desarrollo del mercado de deuda pública también ha traído beneficios a los emisores de títulos de deuda privada, quienes a su vez han podido captar recursos del mercado de valores doméstico a mayores plazos, con menores cupones y de manera recurrente, con instrumentos como papeles comerciales, bonos ordinarios y bonos obligatoriamente convertibles en acciones.

4.2.3. 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 cambiario.

De igual forma, tiene un rol protagónico en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las emisiones primarias de títulos de renta variable.

Así mismo, mantiene una disposición para participar en los desarrollos recientes del mercado de capitales, como los instrumentos derivados en acciones y renta fija.

La participación relevante en la propiedad de los emisores de acciones en Colombia ha impulsado la implementación de códigos de gobierno corporativo que buscan fortalecer la gestión transparente y responsable de los directivos de las principales empresas del país.

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 su portafolio de clientes a lo largo y ancho de Colombia. La inversión en el deporte se aproxima a los 1.000 millones de pesos.

Otro de los frentes mediante el cual Porvenir hizo una inversión social en 2012 es a través de la vinculación a la ONG Aldeas Infantiles.

En el frente de educación, Porvenir continuó con su programa Aprendiendo Juntos con Porvenir, enseñando temas relacionados con el sistema pensional colombiano. En ese sentido, Porvenir está construyendo país con cada acto relacionado a la educación, ayuda y apoyo al bienestar de la población.



5. Inversión Social

5.1. Inversión en deporte

5.1.1. Atletas con Porvenir

Desde el año 2004, Porvenir financia integralmente un equipo de corredores 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 nuestras futuras generaciones.

El equipo en 2012 estuvo conformado por: Diego Colorado, William Naranjo, Jasón Gutiérrez, Miguel Amador, Giovanni Amador, Juan C. Cardona, Edwin Romero.

Entre los triunfos que obtuvieron en 2012 se resalta la medalla de oro en 10.000 metros en Juegos Deportivos Nacionales 2012 conseguida por William Naranjo. Así también Miguel Amador fue campeón nacional sub-23 de 10.000 metros en el 2012.

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

atletas con
porvenir

- **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 2012 se realizó la treceava versión de la carrera con los dos recorridos de 21km y 10km. En la carrera profesional (media maratón) se inscribieron atletas de más de ocho países del mundo, como Venezuela, México, Etiopía, Rusia, Estados Unidos, España, Costa Rica, Brasil, Perú y Guatemala.

Así mismo, en 2012 esta carrera fue galardonada por cuarto año consecutivo con el Gold Label, máxima calificación que la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) otorga a las mejores carreras en el mundo.



5.1.3. Triatlón

En 2011 Porvenir le apostó al triatlonista Rodrigo Acevedo Van Arcken, quien en julio del mismo año terminó en el primer lugar de la carrera de triatlón de Denver Colorado y en el 2012 ocupó el primer lugar en la carrera Ironman 70.3 Orlando 2012 y Ironman 70.3 Rhode Island 2012.

Cabe recordar que en una carrera de triatlón distancia olímpica se debe recorrer una distancia de 1.500mt en natación, 40km en bicicleta y 10 km como carrera atlética.

En el Ironman 140.6 se deben recorrer 4km en natación, 180km en bicicleta y 41km (una maratón) en atletismo.

Otra de las modalidades en triatlón es Ironman 70.3. En esta prueba se deben recorrer 2km en natación, 90km en bicicleta y 21km (media maratón) en atletismo.

El patrocinio a Rodrigo Acevedo, hace parte de las tareas de Responsabilidad Social Empresarial de Porvenir como apoyo al deporte y deportistas colombianos.

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 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.

5.2. Donaciones

5.2.1. Porvenir, socialmente responsable desde sus funcionarios

Desde el año 2010 Porvenir apoya a la ONG Aldeas Infantiles SOS Colombia, la cual ofrece sustento a 4500 niños, jóvenes y adolescentes en estado vulnerable, a través de un programa de apadrinamiento.

Porvenir contribuye a financiar la manutención de 11 niños mensualmente mediante dos actividades:

1. Donación a través del descuento por nómina. En el 2012 el valor de donación fue de \$34.795.000 gracias al apoyo de 140 funcionarios.
2. Reciclaje de papel y cartón a nivel nacional. El valor donado a Aldeas en el 2012 fue de \$7.101.330.

Igualmente, Aldeas Infantiles junto con Porvenir promovieron actividades internas con el fin de dar a conocer el programa de apadrinamiento. En el 2012, 1+1=2 convocó a funcionarios donantes e invitados, quienes conocieron de cerca la situación de los niños que viven con madres sustitutas.

5.2.2. Best Buddies Colombia



Best Buddies Colombia es una organización internacional sin ánimo de lucro, cuyo objetivo fundamental consiste en abrir caminos hacia la integración social de las personas con discapacidad cognitiva en el país.

Porvenir apoya a la fundación a través del patrocinio del calendario que realizan todos los años. A través de los programas Amigos del Alma e Inclusión Laboral, Best Buddies ha vinculado a más de 1.200 jóvenes y generado más de 200 oportunidades laborales en Bogotá, Villavicencio, Medellín, Cali, Pereira, Pasto, Túquerres, Ipiales, Cartagena, Ibagué y Cúcuta.



5.2.3. Donación a la fundación para el Futuro de Colombia - Colfuturo

Porvenir efectuó una donación durante el 2012 a Colfuturo por valor de US\$300 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,

El objetivo de estos recursos es apoyar los estudios de especialización en el exterior por parte de profesionales colombianos que reciben becas-préstamos que cancelan a su regreso al país. El objetivo de este programa es que los posgrados realizados en universidades de gran trayectoria puedan representar transferencia de conocimiento que apoye el progreso del país en diferentes áreas.



5.2.4. Ayudas para damnificados por el invierno

En Enero de 2012 se hizo entrega de la Urbanización Mirador de Usme, construcción a la que Porvenir aportó 2.000 millones de pesos, a través del Grupo Aval.

Mirador de Usme es producto de una donación que beneficia a más de 1.500 personas que han sido afectadas por la ola invernal que ha azotado el territorio nacional desde octubre de 2010. Esta urbanización se construyó en un tiempo record de seis meses.

El total de la inversión dada en conjunto por las empresas del Grupo Aval fue de \$18 mil millones de pesos, lo que la convierte en la donación para los damnificados por el invierno, la donación más grande del año, realizada para los damnificados por el invierno.

5.3. Otras actividades

5.3.1. Convenio Porvenir – Empresarios por la Educación

Con este convenio de COOPERACIÓN Porvenir desarrolla una labor de responsabilidad social:

Porvenir firmó un convenio con la Fundación Empresarios por la Educación creando un nuevo beneficio para todos sus pensionados, se trata de la posibilidad de hacer parte del programa de voluntariado en instituciones educativas.

A través de este convenio los pensionados de Porvenir tendrán la oportunidad de participar en actividades donde podrán compartir y aportar sus experiencias de vida ayudando a construir un mejor país, contribuyendo al mejoramiento de la calidad educativa desde su conocimiento, vivencias personales y laborales.

Los pensionados de vejez de Porvenir podrán participar en diferentes programas de voluntariado:

- **Sistema de gestión de calidad:** Contribuir a consolidar los procesos de gestión de la Secretaría de Educación Distrital. Apoyar a la estructuración de procesos administrativos y de gestión en las instituciones educativas de Bogotá D.C.. Revisar y/o sugerir la aplicación de procesos de gestión en la SED y/o las IE. Apoyar la capacitación de personal de la Secretaría de Educación y la IE en procesos de gestión de calidad mediante el fomento a la cultura de la calidad.
- **Red de Escuelas:** Apoyar a la estructuración y consolidación de la Red de Escuelas. Identificar las buenas prácticas de colegios públicos y

privados del distrito. Fomentar el intercambio de experiencias significativas entre los integrantes de la red. Apoyar la sistematización del intercambio de buenas prácticas entre las instituciones educativas.

- **Bilingüismo:** Apoyar el desarrollo y la consolidación de competencias comunicativas a docentes y Directivos Docentes del distrito capital, mediante actividades de conversatorios y/o relacionadas.
- **Red de Rectores:** Apoyar la estructuración de procesos de gestión gerencial de la IE. Definir indicadores de seguimiento y evaluación del funcionamiento de la IE. Apoyar la construcción de informes de gestión gerencial con base en el rendimiento escolar de la IE. Apoyar a la institucionalización de actividades por líderes al interior de la IE.

La cobertura del programa será a nivel país llegando a 10 departamentos, Atlántico, Antioquia, Bolívar, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Santander, Valle del Cauca.

Con el fin de implementar el convenio a nivel país, Porvenir ha requerido de la ejecución de varias actividades como:

- Definir un plan de comunicaciones para dar a conocer el convenio a los pensionados. En el mes de septiembre del 2012 se contactaron por diferentes medios a 931 pensionados.
- Conocer a los pensionados, a través de contacto directo para recolectar información de su experiencia laboral y sus conocimientos académicos. Se contactaron 299 pensionados efectuando el análisis correspondiente para ofrecer los tipos de asesoría que puedan dar según su experiencia.

- Implementar el programa a nivel país: En el año 2012 se inició con Bogotá. Para el año 2013 desarrollaremos el programa a nivel país.

Los pensionados interesados pueden consultar la página web de Porvenir www.porvenir.com.co e ingresar a la opción Pensionados, donde encontrarán en la parte inferior derecha el formulario de participación.

5.3.3. Aprendiendo Juntos con Porvenir

Porvenir fue la primera Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías que creó un programa de educación financiera dirigido a todos los

colombianos: Aprendiendo Juntos por un Mejor Porvenir.

A través del programa, los ciudadanos pueden conocer de forma ágil y dinámica todo lo relacionado con pensiones y Cesantías.

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

Es así como desde junio de 2010 todas las iniciativas internas y externas que involucran planes de capacitación se enmarcan en el programa.

En ese sentido a través del programa se ha llegado a:



6. Gestión Humana

El programa además cuenta con la página web: www.aprendiendojuntosconporvenir.com, en la que se encuentra información clara y oportuna sobre los nuevos esquemas de administración de pensiones y cesantías (Multifondos y Multiportafolios) y sobre el Sistema General de Pensiones, que incluye un ABC sobre Pensiones Voluntarias y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

En 2011, se modernizó la página para lograr una mayor participación de las personas, a través de la publicación de dudas y preguntas y un juego en línea, que permite a los visitantes probar sus conocimientos sobre Pensiones y Cesantías y hacer competencias con sus amigos.

Aprendiendo Juntos también hace parte de un mercadeo responsable, que busca fortalecer los conocimientos de la comunidad sobre un tema que afecta su bienestar y su futuro.

aprendiendo
juntos con
porvenir

Desarrollo del Líder Porvenir

Como parte de los objetivos de Porvenir en el 2012, se afianzó junto con la firma T&P Consulting, el modelo de liderazgo basado en las competencias definidas para los directivos, centrando el foco del programa en temas relacionados con desarrollo de personas, comunicación efectiva y feedback. A lo largo del año se realizaron 6 talleres, contando con la participación de 76 funcionarios.

Así mismo, como parte del fortalecimiento del modelo se desarrolló el ciclo de Conferencias para el Líder Porvenir, donde se resaltaron temas de liderazgo, coaching y procesos de transformación organizacional, comunicación estratégica y finanzas corporativas.

Lo anterior implicó una inversión de 203 millones de pesos.



6.1. Empleo y selección

Para el cierre del segundo semestre del 2012, la planta de personal de Porvenir estaba conformada por 1.895 empleados, teniendo como base la siguiente distribución: 883 de las áreas administrativas y de Servicio al Cliente, las cuales representan un 47%, y 1.012 del área comercial, lo que equivale al 53% del total. El promedio de antigüedad es de 5 años.

Nuestro recurso más importante: El talento humano

Para Porvenir, el Talento Humano debe contar con un proceso de seguimiento a objetivos e indicadores alineados con la estrategia de la compañía.

Por lo anterior, en el 2012 se desarrolló un modelo que permite facilitar el desarrollo de personas y gestión de equipos, el cual contribuye a la mejora de los resultados estratégicos y permite planificar, estimular y gestionar la contribución de las personas a la obtención de los mismos.

La inversión durante este año fue de 168 millones de pesos.

6.2. Formación

Pensando en el crecimiento y desarrollo de Nuestra Gente Porvenir

Porvenir desde el 2011 cuenta con una plataforma educativa llamada Universidad Porvenir, la cual se ha convertido en el trascurso del tiempo en área referente para el desarrollo y formación de nuestros funcionarios a través de planes de capacitación orientados al desarrollo de las competencias organizacionales que apalanquen el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio. Para el 2012 la inversión total fue de 1.125 millones de pesos.

En primer lugar y como parte del fortalecimiento de las competencias de la fuerza comercial en producto y servicio, Universidad Porvenir lanzó tres programas especializados: Carrera en Pensiones Obligatorias, Carrera de Servicio y Asesoría Pensional y Especialización en Consultoría de Inversiones.



Tal fue el éxito de las clases que se lograron graduar 90 funcionarios a nivel nacional en el 2012. Con orgullo y convencidos de que Universidad Porvenir se ha convertido en un elemento diferenciador presentamos a continuación los programas adelantados en el 2012 en convenio con el SENA:

- Diplomados realizados en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y Cali.
- Diplomado en Desarrollo de Competencias de Gestión dirigido a 90 empleados del país y Diplomado en Dirección Estratégica Comercial dirigido a 30 colaboradores del área comercial en Pensiones Obligatorias.
- Se pusieron en marcha las siguientes tecnológicas dirigidas a los funcionarios de Porvenir:

Bogotá: Tecnológica en Contabilidad y Finanzas con 30 empleados.

Cali: Tecnológica en Gestión Empresarial con 33 empleados.

Medellín: Tecnológica en Gestión empresarial con 29 empleados.

Barranquilla: Tecnológica en Gestión empresarial con 32 estudiantes entre empleados y familiares.

- Somos la primera Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías en crear un programa de formación para bachilleres en convenio con el SENA, el cual busca formar jóvenes con un perfil afín a la Compañía llamado Tecnológica en Gestión Integral en AFP's.

En el 2012, 17 estudiantes de la Tecnológica en Gestión Integral en AFP'S contaron con la oportunidad de hacer su etapa productiva en Porvenir en áreas de alto impacto y vincularse en la compañía.



Así mismo, se lanzó la segunda promoción contando con la participación de 30 estudiantes.

Dentro de la formación para la excelencia, se lanzaron cursos cortos de interés general que permiten fortalecer aptitudes e incorporar habilidades nuevas en nuestros colaboradores.

- Electivas: Excel, presentaciones efectivas, Access, redacción y ortografía, protocolo empresarial y negociación.
- Conferencias lúdicas y motivacionales.
- Procesos de formación por Vicepresidencias y Regionales.

Fondo Educativo

Porvenir a través del Fondo de Empleados –Fesap, apoyó financieramente el estudio de los funcionarios a través de nuevas modalidades como auxilio beca y crédito para especializaciones y maestrías, con una inversión de aproximadamente \$78 millones en 86 créditos desembolsados y 31 con donaciones a los estudiantes que demostraron excelencia en sus resultados académicos.

6.2.1. Boletines Jurídicos

Con el fin de mantener actualizados e informados a los funcionarios de Porvenir S.A., la Vicepresidencia Jurídica de Porvenir expide mensualmente un boletín que contiene análisis de las normas y sentencias que impactan al negocio y la operación de la compañía, lo que permite que los funcionarios presten un mejor servicio y asesoría a los afiliados.

Así mismo, se emite mensualmente un boletín para los empleadores, con temas legales de actualidad, facilitándoles el entendimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social.

6.3. Calidad de vida: Funcionarios y familiares

La compañía cuenta con un plan de beneficios compuesto por incentivos, reconocimientos económicos, actividades de bienestar y un amplio portafolio de convenios y servicios, los cuales contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

6.3.1. Pensando en la salud de los colaboradores

Para Porvenir, la calidad de vida de sus colaboradores hace parte del fortalecimiento del ambiente laboral.

Por lo tanto, se diseñó e implementó la Jornada de la Salud 2012 cuyo objetivo fue la realización de exámenes preventivos en aspectos cardiovasculares, osteomusculares y odontológicos entre otros.

Dentro de las actividades de salud ocupacional, las cuales están alineadas a los objetivos de la compañía se realizaron las siguientes:

- Pausas activas.
- Seguridad vial para la fuerza comercial.
- Jornada de donación voluntaria de sangre.
- Proceso de reestructuración de la Brigada de Emergencia con el acompañamiento de la Cruz Roja.
- Lanzamiento del programa Jornada de la Salud 2012:

Esta jornada, permitió conocer de primera mano las condiciones generales de salud de los funcionarios a nivel nacional a través de exámenes periódicos y servicios complementarios, identificó y controló los posibles riesgos ocupacionales derivados del desarrollo de las funciones asignadas.

Esta jornada de la salud contó con la participación de todos los funcionarios a nivel nacional.



6.4. Ambiente laboral

Porvenir, séptimo lugar entre las mejores empresas para trabajar en Colombia

Con orgullo y convencidos de que nuestra gente se ha convertido en un elemento determinante para la consolidación de nuestro liderazgo, hoy podemos decir que somos uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia gracias al esfuerzo y compromiso en hacer de cada persona un colaborador valioso y fundamental dentro de la estrategia corporativa, una fórmula en la que sin duda alguna hemos ganado todos.

Este sueño comenzó a materializarse en el 2009, cuando asumimos el reto de hacer de Porvenir una compañía con altos niveles en ambiente laboral caracterizados por el bienestar de nuestros colaboradores, el fortalecimiento del equipo de líderes y como pilar fundamental la consolidación de los procesos de comunicación, desarrollo y reconocimiento.

En tan solo tres años 520 personas han sido promocionadas, se ha realizado una inversión en actividades de bienestar de \$3.330.000.000, en formación de \$ 3.350.000.000 y en mejoras de instalaciones e infraestructura tecnológica, los números superan los \$17.000.000.000, sin lugar a dudas nuestros protagonistas han sido las personas y contar con las mejores condiciones para cada una de ellas.

Somos una compañía de gente trabajando por la gente, nuestros clientes y afiliados han reconocido ese excelente servicio que solo colaboradores inspirados y motivados pueden reflejar.

Contamos con los mejores y hacemos parte de los mejores para trabajar, somos 2000 personas ratificando que como Porvenir, sólo hay uno.



6.5. Comunicación interna

Para Porvenir la comunicación interna es un aliado en el logro de los objetivos estratégicos de la compañía y de cada una de sus áreas, a través de la administración de la información en los medios internos.

Es por ello, que además de los medios tradicionales de comunicación como carteleras, correo, Intranet, revista mensual, en el 2012 se lanzaron cuatro estrategias de gran impacto para la compañía.

1. Reconocimiento digital: ¡Buena Esa! Donde se destacan las mejores prácticas de los funcionarios a nivel nacional.
2. Messenger de Comunicaciones Porvenir. Como medio alternativo se implementó el Messenger para el envío oportuno y ágil de información.
3. Se lanzó un noticiero -NGP Noticias, donde los presentadores y periodistas son los funcionarios quienes contaron los temas más importantes de la compañía y ambiente laboral en cada una de las áreas, oficinas y regionales.
4. Se fortaleció el espacio de comunicación con el presidente y los jefes de área.

7. Beneficios para afiliados Porvenir

7.1. Porvenir Preferencial

porvenir
preferencial

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

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 nuestros canales de servicio: Oficinas, Línea de Servicio Telefónico e Internet.



7.2. Resumen extracto

El extracto es el medio de comunicación por excelencia con el cliente y donde se refleja el saldo de la cuenta de ahorro individual, los movimientos que presentó durante el período y la información relevante a tener en cuenta. Una de las mayores insatisfacciones de los clientes de la industria, está asociada a la confusión que les genera el extracto al ser poco amigable y claro en su lectura.

Su diseño y la información que contiene está definida en la norma y es de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, preocupados por la insatisfacción de nuestros clientes, decidimos enviar junto con el extracto una tapa resumen donde mostramos de forma fácil, sencilla y clara la información más relevante de la cuenta de ahorro individual.

7.3. Canales de Servicio: a la vanguardia en tecnología

7.3.1 Nueva Línea de Servicio al Cliente.

A partir del primero de enero de 2012, se implementó la nueva Línea de Servicio al Cliente. Su implementación trajo muchos beneficios para nuestros afiliados y usuarios como:

- La prioridad y capacidad en la resolución de solicitudes y quejas en todas las consultas requeridas. El cliente encuentra solución en el primer contacto.
- Atención de trámites de pensión en plazas, en las que no hay presencia de las oficinas de Porvenir.
- Fortalecimiento en las opciones de autoservicio.
- El cliente es identificado de acuerdo a su situación con Porvenir (afiliado, beneficiario, pensionado, no cliente) por segmento y adicionalmente por su necesidad, lo que permite conocerlo y entenderlo mejor, brindando así soluciones más eficaces. Desde el primer contacto con el afiliado lo atenderá un agente especializado sin que tenga que pasar por varios agentes.
- La posibilidad de obtener a través de audio respuesta, certificados y extractos de todos los productos, los cuales podrán ser enviados al correo electrónico o a un fax. Así mismo, cada agente podrá interactuar simultáneamente con el cliente vía telefónica, chat o correo electrónico.
- La fuerza comercial tiene un soporte constante en su estrategia de ventas.

7.3.2 Biometría

En las oficinas de Porvenir, se implementó un nuevo sistema que comenzó a permitir transacciones de manera más ágil y segura con sólo registrar la huella

dactilar. De esta forma aseguramos la identidad de nuestros usuarios y facilidad en los servicios que se requieran en los diferentes productos.

Entre sus beneficios se encuentra:

- Validar y asegurar la identidad del cliente.
- Mitigar la ocurrencia de fraude y suplantación como medida de seguridad.
- Facilitar las transacciones (retiros, traslados) de los productos que tenga el afiliado con Porvenir.

7.3.3 Zona Transaccional para Planes Empresariales

A partir del primero de abril de 2012, los empleadores comenzaron a disfrutar los nuevos servicios en la Zona Transaccional que ofrece Porvenir para las empresas.

Estos servicios permitieron que las empresas estén aún más informadas sobre el estado de las pensiones y Cesantías de sus empleados, realizando consultas en las siguientes aplicaciones:

Listado de afiliados activos

Afiliaciones y Traslados:

- Consultar por mes las afiliaciones y los traslados de Pensiones Obligatorias y Cesantías.
- Conocer en línea el estado de las afiliaciones de sus empleados:
 - Afiliaciones efectivas.
 - Afiliaciones no aprobadas con la razón o causal de no aprobación.
 - Afiliaciones que se encuentran en trámite con el detalle del mismo.

Actualización de Datos:

- Podrá actualizar los datos de localización de la empresa, incluidas las sucursales.
- Actualizar los contactos de la empresa en línea:
 - Información del Representante Legal.
 - Datos de los funcionarios con los cuales Porvenir deberá estar en contacto para brindarles información oportuna.

Estos nuevos servicios, se pueden consultar ingresando a nuestra página de internet www.porvenir.com.co, a la Zona Transaccional Empleador.

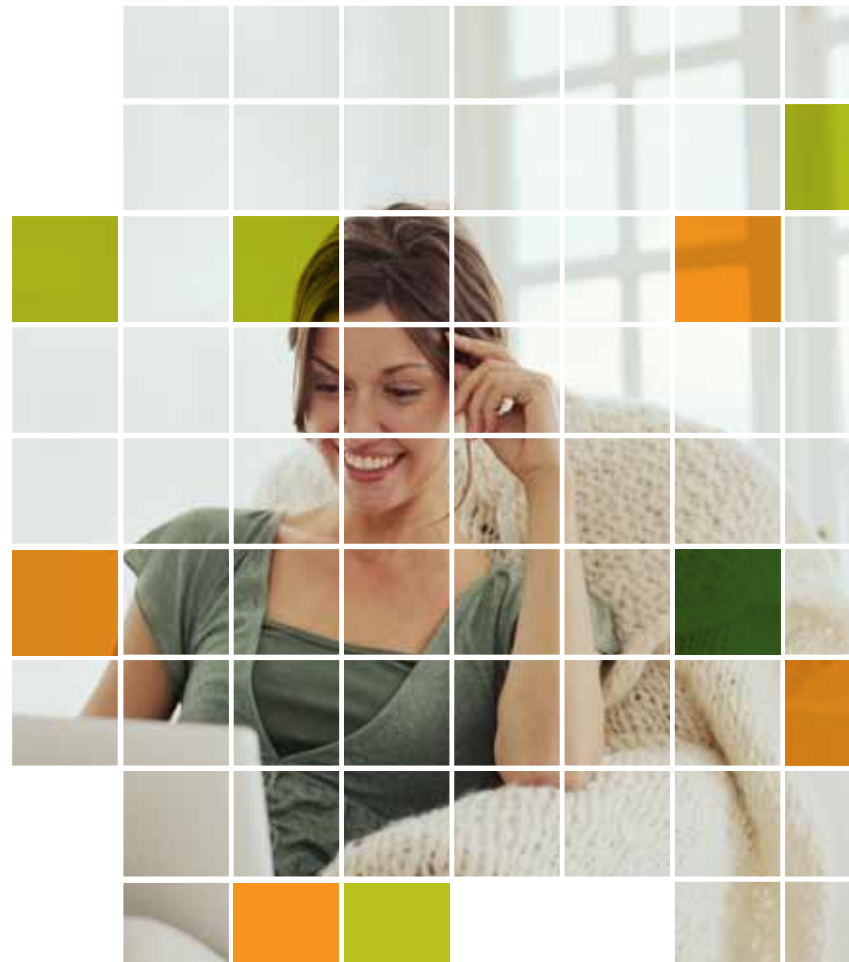
7.3.4 Mi porvenir Financiero

Mi Porvenir Financiero es una sección con variedad de herramientas que le permiten a los usuarios, realizar simulaciones para observar el beneficio tributario que podría tener con los aportes que hacen al Fondo Voluntario, cálculos financieros bajo diferentes escenarios, y un simulador que le permitirá al interesado que quiera invertir en pensión voluntaria, conformar un portafolio de inversión de acuerdo a sus características particulares.

Los beneficios para nuestros usuarios son:

- Encontrar varias herramientas que ayudan a resolver inquietudes tributarias, financieras, y de conformación de portafolios de inversión.
- Conocer el beneficio tributario de los aportes a Porvenir, Inversiones en retención en la fuente o declaración de renta. Contamos con simuladores tributarios que ayudarán a resolver las dudas.
- Con la herramienta el usuario puede conocer el valor futuro de una inversión, el valor del aporte

- mensual para alcanzar una meta de ahorro, o el tiempo que debe ahorrar para llegar a la meta de ahorro a partir de un aporte que defina.
- El usuario puede consultar si puede gozar de una renta mensual, a partir de un capital disponible que tenga, o saber de cuánto sería la renta mensual si tiene un capital y quiere disfrutarlo por el tiempo que defina, también saber durante cuánto tiempo puede gozar de una renta mensual que elija con el capital que tenga disponible.
- Si el usuario cuenta con un capital y le gustaría aportar a pensión voluntaria, puede saber cómo podría conformar un portafolio de inversión que se ajuste a sus condiciones particulares.
- Si después de elegir un portafolio de inversión le gustaría afiliarse a pensión voluntaria, sólo deberá registrar los datos para que uno de nuestros consultores lo contacte.



7.3.5. Página web

La página web fue diseñada bajo la filosofía de información, educación, transacción. En cuanto a la información y educación, los mensajes que se tienen implementados son acordes con el momento de vida del cliente.

El nuevo portal entró en producción en enero de 2011 y ha generado un incremento del 50% en el tráfico de la página.

El nivel de disponibilidad de la página es del 99% lo que permite a los afiliados contar de manera permanente con un canal de información, educación y transacción desde la comodidad de su hogar o su oficina. Desde el portal los afiliados pueden realizar la selección de Multiportafolios de Cesantías y de Multifondos de Pensión Obligatoria.

En cuanto a los empleadores, se creó una sección sólo para ellos en donde pueden autoservirse,

permitiendo las siguientes transacciones:

- Transmitir y pagar planillas de Autoliquidación de aportes.
- Consulta de pagos efectuados para los 3 productos, su estado y el reporte de novedades que afectan dichos pagos.
- Trámite de inconsistencias generadas en los pagos.
- Consulta de cuentas de cobro.
- Certificados para la empresa y sus empleados.
- Consulta de los retiros de Cesantías de los empleados.
- Consulta del avance en los trámites de los bonos pensionales y los trámites de pensión de sus empleados.



[Nuestra Compañía](#) | [Centro de Documentación](#) | [Centro de Ayuda](#) | [Canales de Servicio](#) | [Contacto](#) | [-A+ A](#)



[Pensiones Obligatorias](#)

[Pensiones Voluntarias](#)

[Cesantías](#)

[Personas](#)

[Empresas](#)

[Pensionados](#)

Descubre **7** razones
para tener **Porvenir**

Haz clic aquí



Usuario

Clave

[→ Ingresar](#)



[Solicita tu Clave](#)



[¿Olvidaste tu clave?](#)



[Ingreso Empleadores](#)

Plan próximos a pensionarse
porvenir

¿Cómo realizar mi Solicitud Pensional?

Conoce más +

Asesoría Pensional con cita personalizada

Conoce más +

Consulta de Solicitud Pensional en línea

Conoce más +

Conoce los nuevos servicios que tenemos en Porvenir para nuestros afiliados próximos a pensionarse

► Pensiones

► Voluntarias

► Cesantías

7.3.6. Esquinas Digitales

La Esquina Digital es un espacio ubicado en las 5 principales oficinas de Porvenir a nivel nacional, donde se integran componentes de autoservicio para los afiliados: Puntos de Atención Rápida (PAR), acceso a la página web y conexión directa a la Línea de Servicio al Cliente.

Con estos módulos, Porvenir nuevamente es pionera en el sector. En estos espacios es posible consultar saldos, movimientos y extractos: imprimir constancias y certificados, comprobantes de pago y hacer transferencias de multiportafolios.



7.3.7. Porvenir Móvil

Porvenir ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar consultas a través de su teléfono celular y sin ningún costo. Los afiliados pueden consultar vía SMS el saldo resumido de todos los productos a los cuales pertenece.



7.4. Protección del Consumidor Financiero

Más allá de la normatividad vigente, Porvenir ha implementado los procedimientos internos que garanticen el cumplimiento de los derechos de los afiliados y los medios de contacto para que el afiliado denuncie el incumplimiento de los mismos.

7.4.1. Defensor del Consumidor Financiero

Para Porvenir, es de la mayor importancia la debida atención al Consumidor Financiero, para ello los afiliados de Porvenir pueden hacer uso de los diferentes canales de servicio dispuestos para la radicación y atención de sus requerimientos (oficinas, Línea de Servicio al Cliente, canales electrónicos, etc.), adicional a lo anterior los afiliados de Porvenir cuentan con el Defensor del Consumidor Financiero, ante el cual pueden radicar directamente sus requerimientos, solicitar conciliación o vocería para solución de conflictos con Porvenir.

7.4.2. SAC

En el año 2012, Porvenir continuó con el fortalecimiento del SAC (Sistema Atención al Consumidor Financiero) desde dos focos principales:

- Atención oportuna de los requerimientos del cliente, donde el principal objetivo es el cumplimiento de la promesa de servicio entregada al cliente.

En Porvenir contamos con indicadores de gestión que nos permiten realizar el seguimiento a la oportuna y debida atención de los requerimientos del Consumidor Financiero.

Indicador asignación de requerimientos, se asignan en promedio 14.000 requerimientos mensuales.

Indicador gestión de requerimientos, en promedio el 92.6% de los 14.000 requerimientos mensuales fueron atendidas dentro de la promesa de servicio.

Indicador reducción solicitudes y quejas, con un cumplimiento del 108% en el 2012 al pasar de 148.568 requerimientos (141.333 solicitudes – 7.235 quejas) en el 2011 a 119.474 requerimientos (116.752 solicitudes – 2.722 quejas) en el 2012.

- Educación Financiera, conscientes de la falta de información y de formación de los Consumidores Financieros en temas relacionados con Seguridad Social, continuamos con nuestras estrategias de capacitación externas entregando información relevante para afiliados y no afiliados:
1. Charlas presenciales en empresas con contenido en: Diferencias ISS – Porvenir, Multifondos, Multiportafolios, SAC.
 2. Temas básicos del sistema pensional y de Cesantías (Página web www.aprendiendojuntosconporvenir.com)
 3. Sistema pensional /SAC (Extractos Pensiones Obligatorias y Pensiones Voluntarias)

4. Boletín del afiliado sobre temas de seguridad social (Extractos Pensiones Obligatorias y Pensiones Voluntarias)
5. Estrategia Asesoría Integral Porvenir, mediante la cual se informa a los empleadores de sus trabajadores afiliados a Porvenir que se encuentran en Régimen de Transición, a 11 años para la edad de pensión y a 6 meses para iniciar su trámite pensional para invitarlos a nuestro servicio de una Asesoría Pensional personalizada en los canales presenciales.
6. En el home de la página www.porvenir.com.co los afiliados encuentran: SAC e Información sobre productos y servicios.

Aportes en Línea es un operador de información que ofrece el servicio de liquidación y pago de aportes a: Seguridad Social y Parafiscales (Pila), Cesantías y Pensiones Voluntarias.

La empresa es filial de Porvenir y además cuenta con el respaldo accionario del Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Fiduciaria de Occidente y Concecól.

Somos reconocidos por la permanente capacitación a nuestros colaboradores, cobertura nacional, altos estándares en el manejo seguro de bases de datos y aplicación rigurosa de la normatividad y funcionalidades de vanguardia en nuestra plataforma.

aprendiendo
juntos con
porvenir

Aprendamos juntos sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Es una estructura funcional que busca mejorar las actividades dirigidas a los consumidores financieros tales como la atención de quejas, peticiones y reclamos de los mismos.



8. Aportes en Línea



8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en el 2012

- Más de 62,000 empresas confían la autoliquidación de sus aportes a la seguridad social a través de Aportes en Línea.
- Aportes en Línea es el líder en número de pagos procesados mensualmente con más de 484,000
- Más de 425,000 trabajadores independientes liquidan su planilla integrada con Aportes en Línea, lo que nos convierte líderes en este segmento
- Con solo cuatro años de operación nos posicionamos como el mayor operador en el mercado de trabajadores en Colombia con más de 3,260,000 trabajadores liquidados y pagos al cierre del año, dando una participación del 28,5%
- Aportes en Línea es el operador líder en la liquidación y pago de Cesantías con más de 1,035,000 trabajadores en la campaña 2012
- Fuimos seleccionados por la Administradora de Pensiones Colpensiones, como el canal oficial para la administración de su operación; lo que representa más de 1,300,000 trabajadores mensuales liquidados por nuestra plataforma.





8.2. Beneficios Aportes en Línea

Aportes en Línea tiene la mejor asesoría personalizada bajo el esquema de consultor y analista de soporte:

- Soporte remoto por medio de líneas exclusivas empresariales, chat, formulario para el registro de

solicitudes, preguntas e información en la opción Contáctenos, de nuestra web.

- Información de una manera fácil, rápida y confiable por medio de nuestras redes sociales y videos tutoriales en nuestra web.
- Validación opcional de novedades de retiro.
- Generación masiva de certificados con o sin IBC.

Validación de AFP y EPS

8.3. Reconocimientos

- 2012: 2da Pyme de mayor desempeño en Colombia entre 2007 y 2011.



- 2011: 5ta Pyme en Colombia de mayor crecimiento entre 2007 y 2010.

Somos una de las 100 empresas líderes en innovación tecnológica en Colombia. Abril 2010 y 2011.



Galardonados con el premio Oro a Mejor Contribución Tecnológica 2012, por nuestro modelo de Servicio para la Línea de Atención telefónica a clientes en el IX Congreso Andino de Contact Centers y CRM





porvenir
sólo hay uno

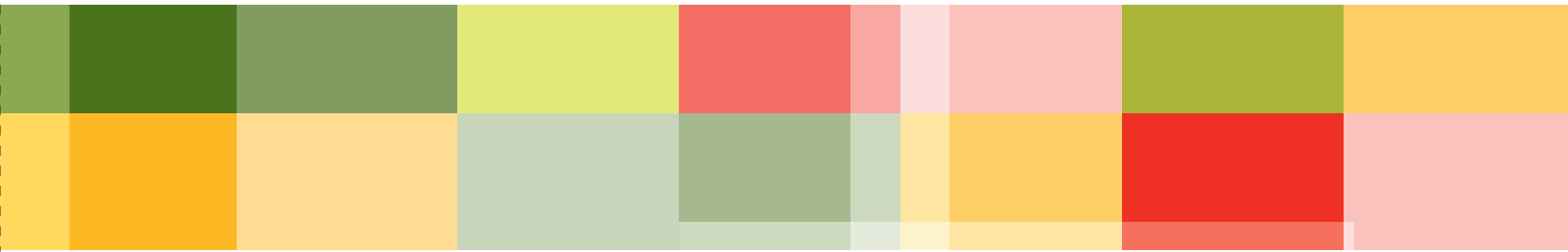
Responsabilidad Social

Corporativa



porvenir

sólo hay uno





porvenir **en línea**

Afiliados: Bogotá 7447678 • Cali 4857272 • Medellín 6041555 • Barranquilla 3855151 • Otras ciudades 018000 51 0800
Empresas: Bogotá 7425454 • Cali 4857171 • Medellín 6043222 • Barranquilla 3856363 • Otras ciudades 018000 51 8440

 porvenir pensiones y cesantías  @porveniroficial www.porvenir.com.co



porvenir
sólo hay uno