



Informe de
Generación de Valor Social

2019

#AvancemosJuntos

Tabla de Contenido



Carta del Presidente	7
1. Los grandes logros de Porvenir en 2019	9
1.1. Somos el Fondo de Pensiones con mejor reputación en Colombia	9
1.2. Premios y Calificaciones	10
1.2.1. ISO 20000	10
1.2.2. Porvenir, ISO 9001 versión 2015	10
1.2.3. Certificación AAA	10
1.2.4. Reconocimiento Colciencias	13
1.2.5. Premio LatamDigital	13
1.2.6. Premio Global Brands Magazine	13
1.2.7. Orden Federación Colombiana de Atletismo en el Grado Oro	13
2. Nuestra Esencia	15
2.1. Perfil General	15
2.2. Nuestra Historia	16
2.3. Filosofía Corporativa	20
2.3.1. Nuestra Misión	20
2.3.2. Nuestra Visión	20
2.3.3. Nuestros Valores	20
2.4. Nuestra Presencia en Colombia	21
2.5. Estructura Organizacional	22
2.6. Participación de los Accionistas	23
2.7. Productos y Servicios	24
2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias	24
2.7.2. Fondo de Cesantías	30
2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias	33
2.7.4. Patrimonios Autónomos	35
3. Compromiso con la Transparencia	37
3.1. Gobierno Corporativo	37
3.1.1. Estructura de Gobierno Corporativo	38
3.1.1.1. Asamblea de Accionistas	38
3.1.1.2. Junta Directiva	38
3.1.1.3. Comités de Apoyo de la Junta Directiva de Porvenir	39
3.1.2. Código de Buen Gobierno	40

Tabla de Contenido



3.2.	Sistema de Control Interno	41
3.3.	Gestión de Riesgos	42
3.3.1.	Auditorías Especializadas	42
3.4.	Evaluaciones Independientes	42
3.4.1.	Gerencia de Auditoría	42
4.	Motor de Desarrollo Económico y Social	43
4.1.	Resultados	43
4.1.1.	Hechos Económicos Destacados de 2019	44
4.2.	Porvenir y el Mercado Laboral de Colombia	44
4.3.	Inversiones por Sector y Composición de los Portafolios	44
4.3.1.	Infraestructura	49
4.3.2.	Deuda pública	50
4.3.3.	Mercado de Capitales	51
5.	Inversión Social Pensada en los Colombianos	53
5.1.	Inversión en Deporte	53
5.1.1.	Equipo Porvenir	57
5.1.2.	Media Maratón Internacional de Bogotá 20 años	57
5.1.3.	Corriendo por un Propósito: Sembratón Porvenir	57
5.1.4.	Adulto Mayor	58
5.1.5.	Curso de emprendimiento Pensionados	59
5.2.	Responsabilidad Social con el aporte de nuestros Funcionarios	60
5.3.	Educación Financiera	61
5.3.1.	Academia del Ahorro	61
6.	Nuestra Gente Porvenir	63
6.1.	Desarrollo de nuestro Talento	63
6.2.	Cultura VITAL	67
6.3.	Marca Empleador	68
6.4.	Fortaleciendo nuestro Ambiente Laboral	68
6.5.	Compensación y Beneficios para nuestro Equipo	71
6.6.	Comunicación Interna	71
7.	Lo mejor para quienes confían en nosotros	73
7.1.	Porvenir Preferencial	73
7.2.	El Poder de las Decisiones	74
7.3.	Ahorrar es Cosa de Niños	74
7.4.	Comunidad de Pensionados “Disfrutando Tu Porvenir”	75
7.5.	Programa de Formación Empresarial	76
7.6.	Novedades y Canales	77
7.6.1.	Botón PSE	77
7.6.2.	Página Web	77

Tabla de Contenido



7.6.3. Ampliación de capacidades de las oficinas	77
7.6.4. Modelo Servicio al Empleador	78
7.6.5. Modelo de Servicio al Pensionado.....	79
7.6.6. Actualización de datos de los Clientes	79
7.6.7. Estrategias de Servicio Afiliado	80
8. Aportes en Línea	81
8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en 2018	81
8.2. Cifras 2018	88
8.3. Beneficios Aportes en Línea para los Usuarios	91
8.4. Beneficios Aportes en Línea para las Administradoras	93





Estimados amigos:

Es motivo de satisfacción para nosotros compartir con ustedes el Informe de Generación de Valor Social 2019, un año clave en el que continuamos consolidando importantes resultados para nuestros más de 12 millones de afiliados y que nos posicionan no solo como el Fondo líder en Colombia, sino también, como un motor de desarrollo económico y social para el país.

Conscientes de la inmensa responsabilidad que tenemos como actor relevante en la construcción de un sistema de protección a la vejez sostenible y solidario, hemos venido avanzando de manera consciente para fortalecer la relación con cada una de nuestras partes interesadas, desde el propósito corporativo que tenemos como Fondo de Pensiones y Cesantías.

Quiero compartir algunos logros obtenidos este año, producto del trabajo de cerca de 3.000 Colaboradores que trabajamos día a día con compromiso y transparencia para honrar la confianza de los colombianos que han depositado su futuro pensional en nuestras manos.

El 2019 ha sido el mejor año para el ahorro de nuestros clientes, en gran medida, por las rentabilidades extraordinarias obtenidas por cuenta de la gestión y los mercados financieros, con los cuales hemos contabilizado rendimientos en los portafolios de Pensiones Obligatorias por \$18 billones.

Estos resultados junto a nuestro firme propósito de generar valor a cada uno de nuestros grupos de interés nos permitió posicionarnos como el Fondo de Pensiones en Colombia con mejor reputación, según el monitor internacional de reputación RepTrak.

También, fuimos reconocidos por Colciencias y Latam Digital por los avances en Transformación Digital e innovación, los cuales nos han permitido crear canales virtuales más ágiles y a la medida de las necesidades de nuestros afiliados que hoy ya pueden solicitar su beneficio pensional y retirar sus Cesantías a través de nuestra página web.

Durante este año trabajamos en el desarrollo de productos innovadores como Tu Ahorro es Porvenir, una alternativa de ahorro 100% digital o Pensión Kids, pensado para asegurar el futuro pensional de los niños, son grandes desarrollos que para su creación e implementación fue fundamental contar con un equipo de trabajo como el que tiene Porvenir.

Queremos destacar también nuestro compromiso con la sociedad y cómo no, con nuestros afiliados, al habernos certificado como Embajadores Porvenir. Hoy les podemos explicar a todos por qué a más del 95% de los colombianos les conviene un fondo de ahorro pensional como Porvenir.

Este informe es para ustedes, por eso, los invito a conocer cada uno de estos logros que nos motivan a avanzar en la construcción de un país más incluyente, equitativo y a seguir trabajando por el bienestar de los colombianos.

Confiamos en que será de todo su agrado.

Miguel Largacha Martínez
Presidente



1.

Los Grandes Logros de Porvenir en 2019

1.1. Somos el Fondo de Pensiones con mejor reputación en Colombia

En el marco de la estrategia de reputación corporativa, Porvenir trabaja en la generación de valor con sus grupos de interés y en la consolidación de una comunicación integral para socializar sus compromisos y avances en dimensiones como la oferta, el liderazgo, la innovación, la ciudadanía, la integridad y la gestión del talento humano. Gracias a ello, en 2019 RepTrak, el sistema internacional de medición y gestión de la reputación corporativa del Reputation Institute reconoció a Porvenir como la AFP con mejor reputación en Colombia.



1.2. Premios y Calificaciones

1.2.1. ISO 20000

Este año Porvenir, obtuvo nuevamente la certificación del Sistema de Gestión de Servicios en la norma ISO 20000 de la Gerencia de Servicios Tecnológicos (2019-2021). Para avalar la certificación, se realizó una auditoría, por un ente externo, Bureau Veritas (líder global en ensayo, inspección y certificación), revisando que los procesos de la Gerencia cumplieran con los estándares de la norma.

De esta manera, Porvenir sigue dentro del grupo de las 4 empresas certificadas en Colombia. Así mismo, mantenemos el distintivo de ser la única empresa del sector financiero que tiene un área de TI conforme a la norma, asegurando que el desarrollo y provisión de los servicios se realicen siguiendo prácticas internacionales, globalmente reconocidas para generar mayor calidad en nuestros productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes y afiliados, alineados a los nuevos enfoques ágiles del mercado.



1.2.2. Porvenir, ISO 9001 versión 2015

Gracias a los resultados de la auditoría desarrollada por el ICONTEC, en 2019 renovamos nuestra Certificación de Calidad basada en la norma ISO 9001: 2015 para los procesos de Ventas, Operación, Servicio e Inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligatorias y Cesantías.

Dicho resultado es la convergencia de los esfuerzos en toda la entidad por superar las expectativas de nuestros clientes a través de la búsqueda de la excelencia organizacional desde los requisitos definidos en la última versión de la norma, la consciencia del propósito mismo de nuestro negocio acompañado por la cultura y el empoderamiento de la Alta Dirección y los Colaboradores.

Todo el año hemos mantenido un plan de activación y verificación detallada en el Sistema de Gestión de Calidad, logrando una renovación con cero no de conformidades.

1.2.3. Certificación AAA

AAA Riesgo de Contraparte:

El Comité Técnico de BRC Standard & Poor's mantuvo la calificación AAA en Riesgo de Contraparte, siendo la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la condición financiera de la Compañía, su capacidad operativa y su posicionamiento en el mercado son sumamente fuertes.

P AAA Administración de los Portafolios:

El Comité Técnico de BRC Standard & Poor's mantuvo la calificación P AAA en Calidad en la Administración de Portafolios, siendo la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la Compañía tiene una habilidad sumamente fuerte para la administración de portafolios,



la estructura organizacional operativa y financiera, la gestión de riesgos y la calidad de los controles que ejercen los órganos encargados, procuran y permiten la aplicación de los mejores estándares para los recursos administrados.

F AAA / 4 / BRC1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado:

En riesgo de crédito la calificación F AAA, es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 4, indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es muy alta. Los Fondos con esta calificación actualmente sugieren una alta probabilidad de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

F AAA / 1 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Corto Plazo:

En riesgo de crédito la calificación F AAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el portafolio posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 1, significa que la sensibilidad del portafolio ante la variación de las condiciones de mercado es muy baja. No obstante, los Fondos con esta calificación podrían ser más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados con la máxima categoría. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

F AAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Largo Plazo:

En riesgo de crédito F AAA, significa que la seguridad es excelente. El Fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 4, indica que la sensibilidad del fondo ante la variación de las condiciones del mercado es muy alta. Los Fondos con esta calificación actualmente sugieren una alta probabilidad de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Básico (Antes Balanceado Conservador):

En riesgo de crédito la calificación de F AAA, indica que el fondo posee una capacidad

sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 4, indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es muy alta. Los fondos con esta calificación actualmente sugieren una alta probabilidad de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

F AAA / 2 / BRC1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Conservador (Antes Alta Liquidez):

En riesgo de crédito la calificación de FAAA, indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación de 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

F AAA / 5 / BRC1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo:

En riesgo de crédito la calificación F AAA, indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 5, significa que la sensibilidad del fondo ante la variación de las condiciones de mercado es sumamente alta. Los fondos con esta calificación sugieren una probabilidad muy alta de pérdida de

capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

F AAA / 3 / BRC1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Especial de Retiro Programado:

En riesgo de crédito la calificación F AAA, indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 3 indica que la sensibilidad del fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

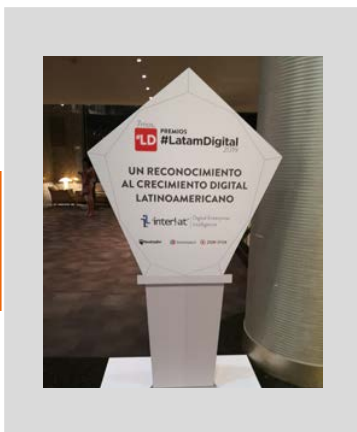
F AAA / 3 / BRC1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Conservador:

En riesgo de crédito la calificación FAAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 3 indica que la sensibilidad del fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.



1.2.4. Reconocimiento Colciencias

La Unidad de Innovación y Transformación Digital de Porvenir fue reconocida en 2019 como un actor relevante dentro del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación gracias al fortalecimiento de su sistema de innovación con enfoque en educación financiera y bienestar para el retiro. Criterios como el direccionamiento estratégico, las inversiones en innovación, así como el desarrollo de nuevos productos y servicios fueron algunos de los criterios evaluados por Colciencias para otorgar dicho aval.



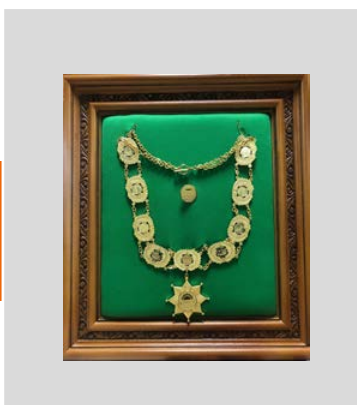
1.2.5. Premio Latam Digital

Recientemente el Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir recibió de Interlat Group, el premio Latam Digital en la categoría Mejor Proyecto de Transformación Digital, en la que se postularon 37 empresas de 15 países del continente. La AFP postuló en esta oportunidad su estrategia digital Pensión 100% Digital con la cual sus afiliados tienen la facilidad de realizar la solicitud de su beneficio pensional a través de los canales digitales, optimizando de esta manera el tiempo de reconocimiento pensional y mejorando la calidad de vida de sus más 12 millones de usuarios.



1.2.6. Premio Global Brands Magazine 2019

Porvenir fue galardonado por la revista internacional Global Brands Magazine en la categoría “Mejor Iniciativa de Educación Financiera - Academia del Ahorro Porvenir, Colombia 2019”. La publicación destaca el impacto de la estrategia para que las personas aprendan sobre la importancia del ahorro y educación para el retiro.



1.2.7. Orden Federación Colombiana de Atletismo en el Grado Oro

En el marco de la Expomedia y la Media Maratón de Bogotá 2019, Porvenir recibió la “Orden Federación Colombiana de Atletismo en el Grado Oro” por parte de la Federación Colombiana de Atletismo. Este reconocimiento exalta el apoyo constante que la Compañía le ha brindado desde hace 20 años al desarrollo del atletismo en Colombia y a esta importante carrera que ha sido catalogada como una de las más importantes en América Latina.





2.

Nuestra Esencia

2.1 Perfil General

Porvenir es una sociedad anónima, de nacionalidad colombiana, constituida mediante la escritura pública No. 5307 del 22 de octubre de 1991, de la Notaria 23 del Círculo de Bogotá, con autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera, mediante la Resolución 3970 del 30 de octubre del mismo año y con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

Desde el punto de vista de su naturaleza jurídica, es una entidad financiera, del género de las sociedades de servicios financieros y de la clase de las administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, que en tal calidad se encuentra sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera.



2.2 Nuestra Historia

Por más de 28 años, la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir, trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia.

Porvenir cuenta con el respaldo y la confianza de los colombianos desde su fundación (1991), lo que le ha permitido a la Compañía, consolidarse como la Administradora de Pensiones y Cesantías líder del sector en número de afiliados y de recursos administrados.

Mapa Cronológico:

- 1991**
 - Se firma la escritura pública que da vida a Porvenir como Administradora de Cesantías.
 - Estamos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - La AFP Provida S. A. de Chile cuenta con una participación de 20% de la empresa.
- 1992**
 - Lanzamos la primera campaña de Cesantías.
- 1993**
 - Pasamos de contar con 100 empleados a nivel nacional a tener en nuestra nómina a 3.000 funcionarios.
- 1994**
 - El 1 de abril Porvenir inicia la venta de Pensiones Obligatorias, convirtiéndose en Administradora de Pensiones y Cesantías.
- 1995**
 - Incursionamos en la venta y administración de Pensiones Voluntarias.
 - Tuvimos nuestro primer Pensionado.
- 1996**
 - Este año abrimos nuestras primeras oficinas (hasta este año funcionamos en las sedes de los bancos del Grupo Aval).
- 1997**
 - Se compra nuestra sede actual en la ciudad de Bogotá.
- 1999**
 - Pagamos la primera Pensión de Vejez.
- 2000**
 - Nos constituimos en patrocinadores oficiales de la Media Maratón de Bogotá.
- 2000**
 - En septiembre, el Grupo Aval compra la participación de 20% de la AFP chilena Provida.
 - Porvenir pasa a ser la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías del conglomerado financiero.

- 2004**
 - Obtuvimos nuestra primera Certificación ICONTEC.
 - Comenzamos la financiación del equipo de Atletas con Porvenir.
- 2006**
 - Iniciamos nuestra ruta como patrocinadores en la Ciclovía de la capital del país con 121 Km.
- 2007**
 - Se moderniza la fuerza de ventas con la implementación de PDA (única AFP con este servicio).
- 2008**
 - Creación de Aportes en Línea.
 - Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.
- 2009**
 - Con la reforma financiera creamos 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).
- 2010**
 - Creación de Aportes en Línea.
 - Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.
- 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.

2012

- Adquirimos la AFP BBVA 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.

2013

- **Fusión Porvenir - AFP Horizonte**
- Formalización acuerdo de fusión.
- Registro escritura pública fusión.

Obtuvimos el quinto lugar entre las mejores empresas para trabajar con más de 500 empleados en Latinoamérica, por parte de Great Place to Work. Primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir ISO 20000.

- Fuimos por tercera vez galardonados como “el mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2013” por Global Banking & Finance Review.
- Por tercer año, ganamos el premio World Finance, entregado por la revista inglesa del mismo nombre. Lanzamos el Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento dirigida a los jóvenes.

2014

- Logramos la solicitud de Beneficio Pensional por Internet para nuestros Afiliados.
- Lanzamos la primera serie web de la industria a través de nuestra nueva plataforma de comunicación en Educación Financiera, La Familia Porvenir.

2015

- Lanzamos la primera serie web de la industria a través de nuestra nueva plataforma de comunicación en Educación Financiera, La Familia Porvenir.

2016

- Superamos los 10 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la categoría Oro.
- Nos posicionamos como la 2da Mejor Empresa para Trabajar en Colombia en el ranking de Great Place to Work.
- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000

2017

- Superamos los 10,7 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio Premio The Bizz 2017.
- Obtuvimos reconocimiento como el Fondo más innovador de Colombia.
- Nos consolidamos como el primer Fondo de Pensiones y Cesantías que ingresó al listado de Empresas Activas Anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000.
- Lanzamos Andrea, asistente virtual, un chatbot al alcance de todos nuestros afiliados.

2018

- Superamos los 11 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio The Bizz 2018.
- Obtuvimos reconocimiento por parte de Capital Finance Internacional por nuestro excelente desempeño en gobernabilidad.
- La puesta en marcha de nuestro proceso de estos valores agregados, junto con la activa gestión de la AFP ha permitido que el 95% de las transacciones de nuestros afiliados se realicen a través de nuestros canales digitales.
- Consolidamos nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva y Ambiental sembrando 3.000 árboles en las principales ciudades del país.
- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000.
- Lanzamos LUI\$ Consultor Financiero, una aplicación móvil que le permite a los usuarios hacer una correcta planeación financiera para consolidar sus metas de ahorro.

2019

- Superamos los 12 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio Latam Digital.
- La Unidad de Innovación y Transformación Digital de Porvenir fue reconocida como un actor relevante dentro del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Desarrollamos productos digitales como Tu Ahorro es Porvenir y nuevas formas de ahorro a través de Pensión Kids.
- Continuamos con nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva y Ambiental sembrando un total de 6.6000 árboles en las principales ciudades del país.
- Realizamos el primer voluntariado de Adulto Mayor Porvenir acompañando y asistiendo a más de 670 personas de los principales hogares geriátricos de cinco ciudades de Colombia.
- Lanzamos La Academia del Ahorro Porvenir, nuestra estrategia de Educación Financiera para aprender sobre la importancia del ahorro y educación para el retiro.

#AvancemosJuntos

2.3. Filosofía Corporativa

2.3.1. Nuestra Misión

Contribuimos al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida.

2.3.2. Nuestra Visión

Ser la Compañía líder, referente en innovación y servicio, que transforma la cultura de ahorro en grandes beneficios.

2.3.3. Nuestros Valores

En Porvenir somos gente VITAL 2.0., por las iniciales de los 5 valores que guían día a día nuestra gestión.

VITAL 2.0



Vocación de Servicio

Entendemos las necesidades y expectativas de nuestros Clientes y las superamos, brindándoles la mejor experiencia.



Integridad

Somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos y hacemos, basados en principios de responsabilidad, honestidad y transparencia.



Trabajo Colaborativo

Unimos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes, aprovechando la experiencia y los conocimientos de equipos interdisciplinarios enfocados en un mismo propósito.



Apertura al Cambio e Innovación

Somos flexibles e innovadores, buscamos nuevas y mejores formas de hacer nuestro trabajo basándonos en metodologías ágiles y herramientas digitales.



Logro y Adaptabilidad

Nos caracteriza la excelencia, la pasión por el resultado, la capacidad de superar las metas y la búsqueda permanente de nuestro auto-desarrollo.

2.4. Nuestra Presencia en Colombia

En Bogotá tenemos una sede en la cual funciona la Dirección General y 4 sedes comerciales, adicionalmente 6 regionales ubicadas en ciudades principales.

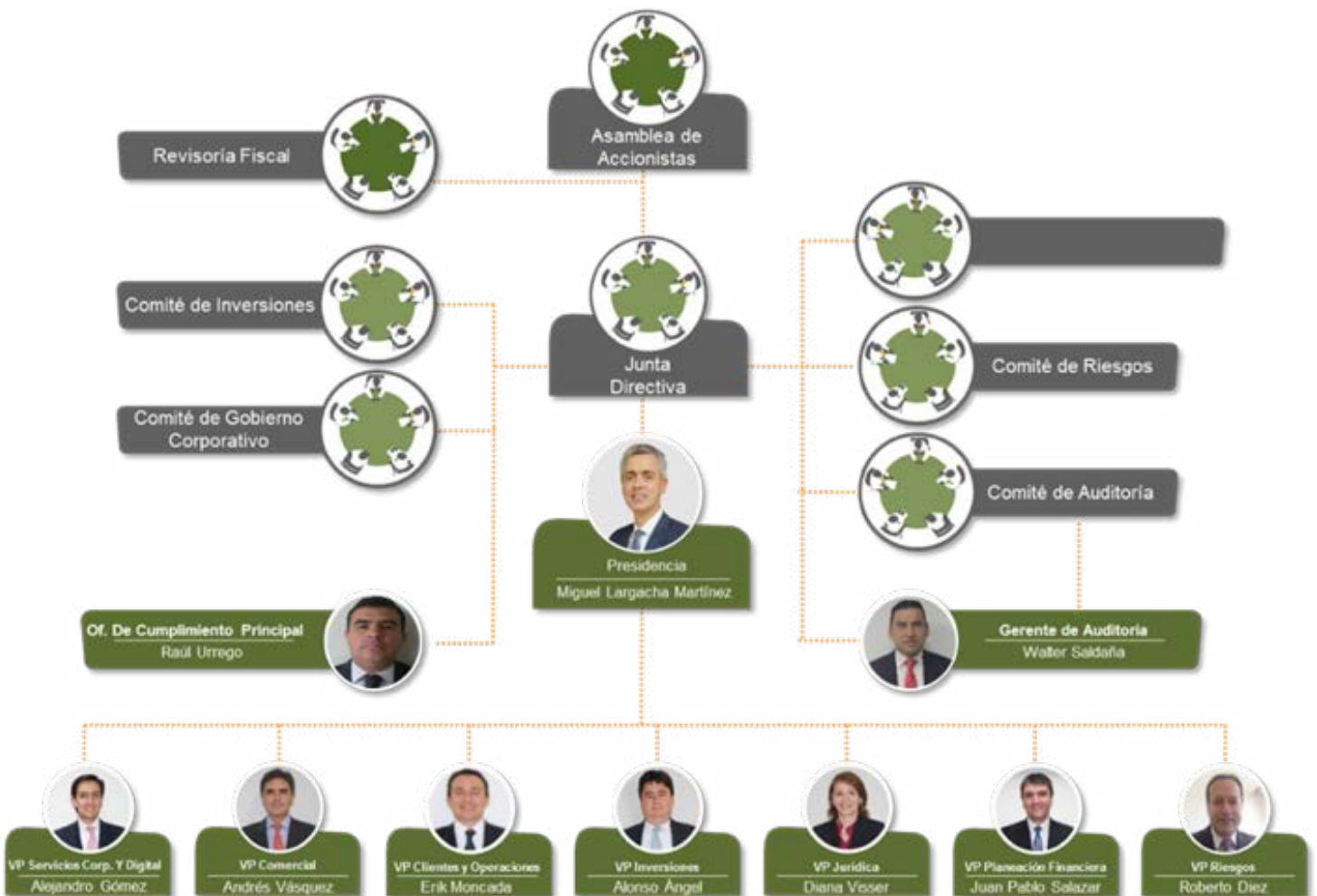
También, contamos con 54 oficinas a nivel nacional encargadas de prestar servicios a nuestros afiliados.



2.5. Estructura Organizacional

Porvenir se encuentra liderada por Miguel Largacha Martínez, su actual Presidente, de quien dependen las 7 Vicepresidencias que administran el negocio y la Sociedad.

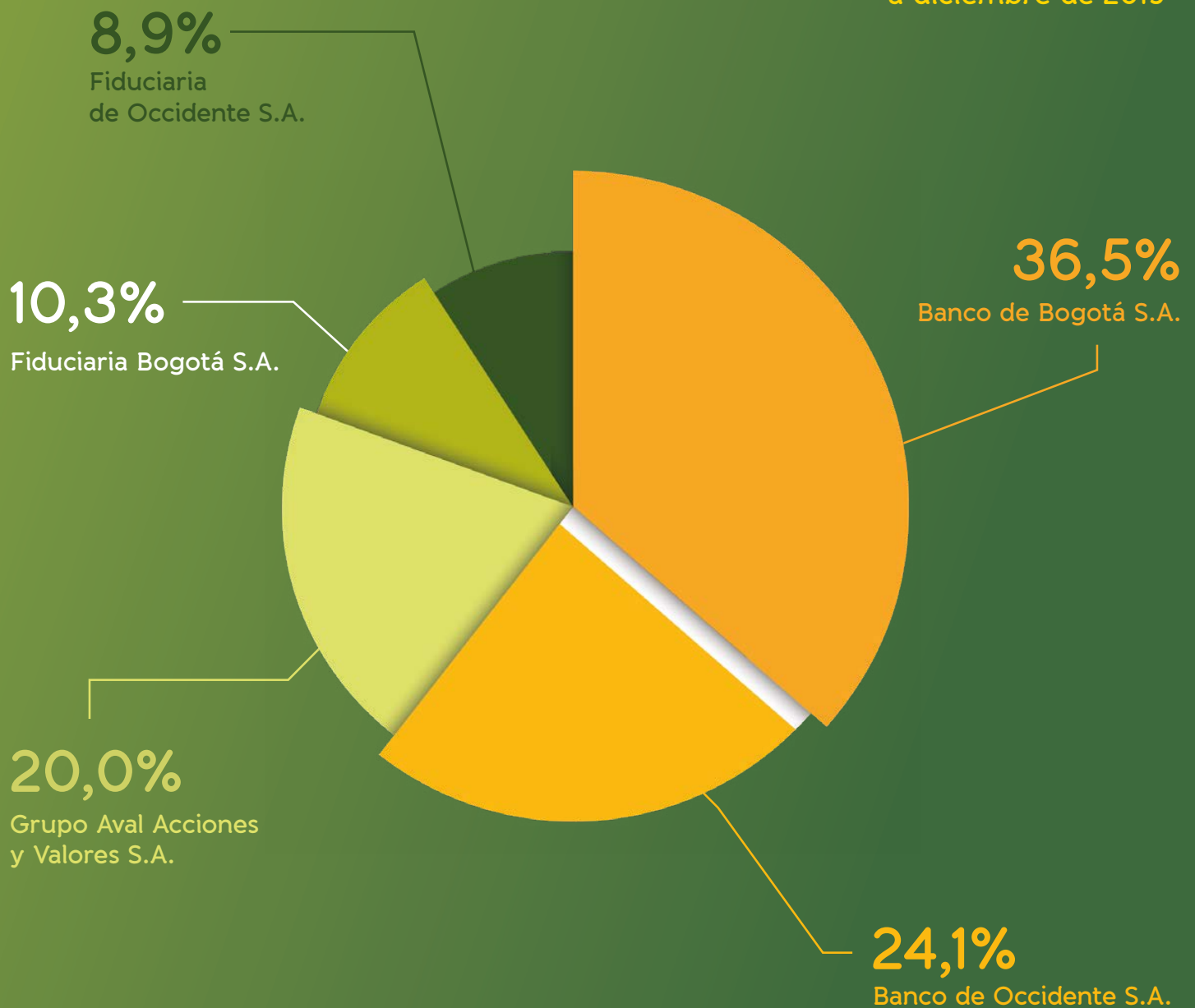
Adicionalmente, contamos con un área de staff y la Gerencia de Auditoría, encargadas de velar por el cumplimiento de normas y procedimientos al interior de la Compañía, quienes dependen directamente de la Junta Directiva.



2.6. Participación de los Accionistas

Accionistas minoritarios:
0,0009

Composición Accionaria
a diciembre de 2019



2.7. Productos y Servicios

2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia, a través de sus Fondos de Pensiones Obligatorias. Durante el 2019, el acompañamiento a nuestros afiliados se realizó a través de la Ruta Porvenir enfocando el mensaje de comunicación en cada ciclo de vida.

A continuación, los aspectos más relevantes que durante el año 2019 hicimos por y para nuestros afiliados en Pensión Obligatoria:

Pensión Kids



Con el propósito de desarrollar productos que apalanchen desde temprana edad el ahorro para el retiro, realizamos el lanzamiento de 'Pensión Kids', un nuevo producto financiero con el que padres de familia o el representante legal del menor podrán realizar un aporte único o periódico para construir las bases de su ahorro pensional.

Los aportes realizados a través de 'Pensión Kids' no tienen un monto mínimo de recaudo y son dirigidos al multifondo de Pensión Obligatoria de elección de los padres (conservador, moderado o mayor riesgo). Una vez el afiliado sea mayor de edad e inicie su vida laboral, estos ahorros serán complemento a sus aportes en Pensión Obligatoria.

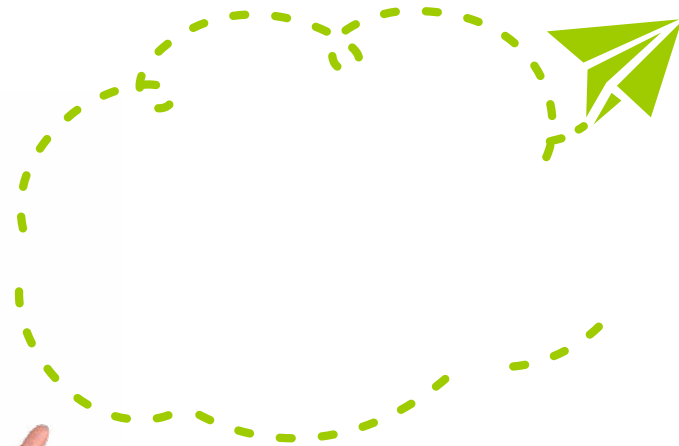


#AvancemosJuntos

Hagamos posible
un mejor futuro
para tus hijos.



Empieza a aportar para su pensión ¡Aquí!



Hagamos posible 
un mejor futuro
para tus hijos.



Empieza a aportar a la Pensión de tus hijos
en 3 simples plazos:

Solo en tres pasos:

1. Reunir los siguientes documentos:
 - Copia del registro civil de nacimiento del menor de edad.
 - Copia de la cédula de ciudadanía del padre o representante legal del menor.
2. Diligenciar el formulario de afiliación que te entrega tu consultor de Pensiones Voluntarias
3. Diligenciar el formato de Origen y Declaración de Fondos ([descárgalo aquí](#)) y realiza la consignación en Banco de Occidente según la siguiente información: **Cuenta Obligatorias: 25604192-2** con la identificación del afiliado a quien se le reflejará el aporte AVPO. Si el pago es en cheque debe venir girado a nombre de Porvenir.

Tu Consultor pensiones Voluntarias se contactará contigo para más información y a él debes entregarle la documentación.



Condiciones del Producto:

1. Este ahorro es únicamente para la cuenta a Pensión Obligatoria.
2. Como el único fin de este ahorro es para la pensión, si llegas a solicitar el retiro, debes tener en cuenta:
 - a. Por ley, se descontará el 35% del total ahorrado (Aportes + rendimientos) para retefuente.
 - b. Al solicitar el retiro, el dinero se entregará 6 meses después.

#AvancemosJuntos

Campaña “#VerdadesQueNoSonCuento”

De manera amena esta campaña buscó contarles a nuestros afiliados sobre las diferencias entre regímenes tomando como tema de comunicación los mitos pensionales.

Cada mes se trabajó un mito así:



Campaña “#CómoMejorarTuPensión”

A través de los extractos, durante 2019, nos enfocamos en entregar mensajes personalizados a nuestros afiliados, de acuerdo con el momento de vida. Por ello les recomendábamos, por ejemplo, ser más constantes con sus aportes, realizar Aportes Voluntarios a su pensión, la revisión de la Historia Laboral, entre otros.

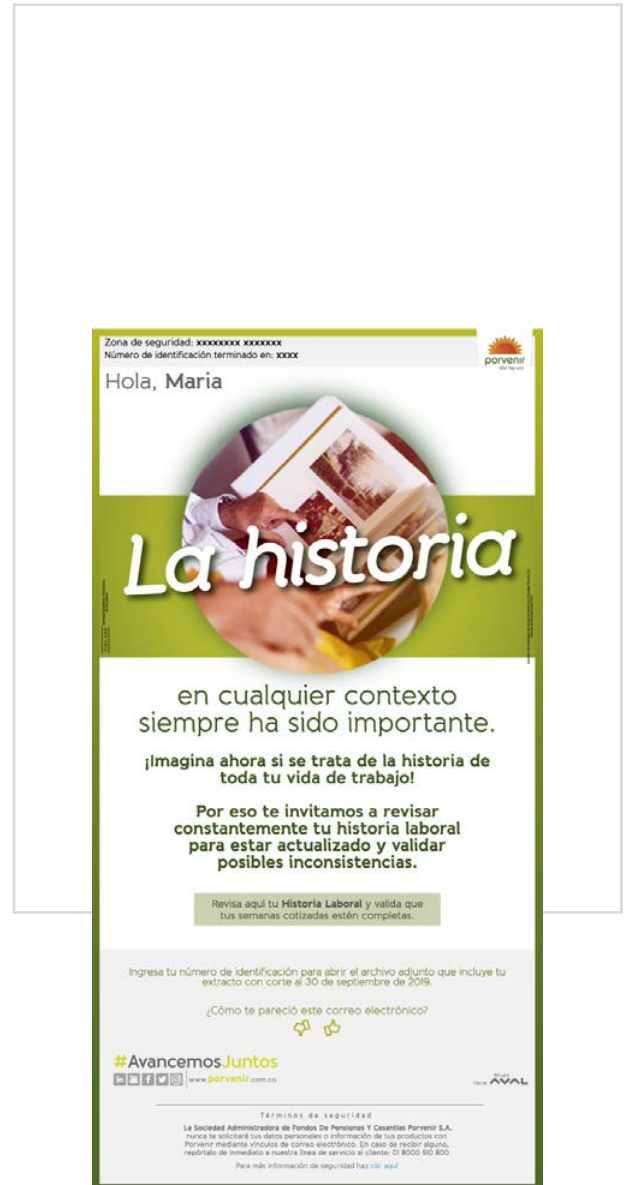


Conoce nuestro nuevo portal web, diseñado con un contenido pensado para ti.

La constancia con tu ahorro te permite cumplir todas tus metas.

En la Semana Global de la Educación Financiera tuvimos la oportunidad de enseñar a los más pequeños sobre la importancia del ahorro.

#AvancemosJuntos



Zona de seguridad: xxxxxxxx xxxxxxxx
Número de identificación terminado en: xxxxx

Hola, Maria

La historia

en cualquier contexto siempre ha sido importante.

¡Imagina ahora si se trata de la historia de toda tu vida de trabajo!

Por eso te invitamos a revisar constantemente tu historia laboral para estar actualizado y validar posibles inconsistencias.

Revisa aquí tu Historia Laboral y valida que tus semanas cotizadas estén completas.

Ingresar tu número de identificación para abrir el archivo adjunto que incluye tu extracto con corte al 30 de septiembre de 2019.

¿Cómo te pareció este correo electrónico?

#AvancemosJuntos
www.porvenir.com.ec

AVAL

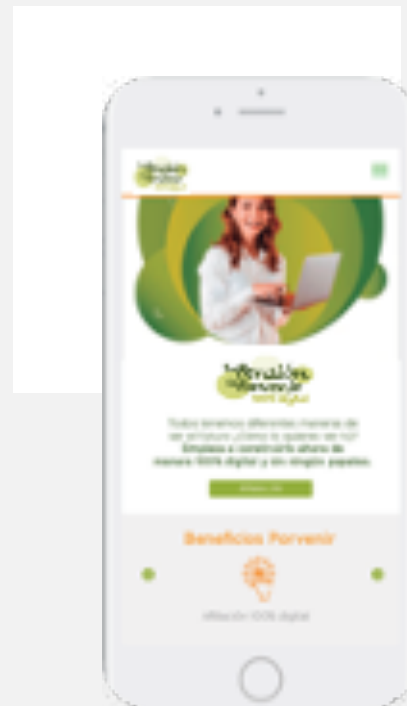
TERMINOS DE SEGURIDAD
La Sociedad Administradora de Fondos De Pensiones Y Cesantías Porvenir S.A. nunca le otorgará sus datos personales o información de sus productos con Porvenir mediante vínculos de correo electrónico. En caso de recibir alguno, reportarlo de inmediato a nuestra línea de servicio al cliente: 01 8000 550 800
Para más información de seguridad haz clic aquí



Dentro del marco de la Transformación Digital de Porvenir se desarrollaron diferentes iniciativas para ofrecer **soluciones digitales** a la medida de los clientes, dentro del marco regulatorio y de seguridad, con el objetivo de lograr la mejor experiencia para nuestros afiliados.

Primero, **Tu Pensión es Porvenir**, un nuevo canal de venta digital para el producto de Pensiones Obligatorias (PO), el cual habilita la funcionalidad para crear una afiliación electrónica a través de una plataforma denominada Porvenir Clic.

Tu Pensión
Es Porvenir
100% digital



Tu Pensión es Porvenir 100% digital

En Porvenir innovamos para brindarte las mejores soluciones digitales

Afiliación Electrónica a Pensiones Obligatorias, un canal de afiliación para personas que ingresan por primera vez al mercado laboral. Sin trámites, sin papeleos, Porvenir 100% digital.

#AvancemosJuntos

Segundo, **Complementa tu Pensión**, un fortalecimiento a la venta del producto Aportes Voluntarios en Pensión Obligatoria a través de la plataforma 100% digital Porvenir Clic.

Complementa tu pensión



Complementa tu pensión
100% digital

Si ese **3 %** de batería en tu celular te ha ayudado en un momento importante...

Imagínate lo que te ayudará ahorrar el **3%** de tu salario para tu pensión.

#AvancemosJuntos

Estos valores agregados, junto con la activa gestión de la AFP, nos permitieron a corte de diciembre de 2019 registrar **648.462 nuevos afiliados en Porvenir**. La participación en el mercado por afiliados de los fondos administrados a diciembre de 2019 fue de 58,1% con 9.561.839 afiliados. Esto con relación al total del sistema, que cuenta con 16.462.816 afiliados.

La participación en el mercado por concepto de valor de los fondos administrados, a diciembre de 2019 en total fue de 44,33%, con \$124,8 billones.

2.7.2. Fondo de Cesantías

Porvenir para 2019 continúa como la AFP y Compañía Administradora de Fondos Pensiones y Cesantías líder en la participación en el mercado de Cesantías, en cuanto al valor de los fondos a diciembre de 2019, el portafolio de largo plazo fue de 48,19% (\$5 billones) y en el de corto plazo fue de 40,86% (\$186.734 MM).

Para diciembre de 2019, la participación de mercado en afiliados fue del 55,32% (4.389.061 afiliados, siendo el total de afiliados del sistema 7.934.184)*

De otra parte, para diciembre de 2019 Porvenir contaba con recursos de entidades del sector público bajo su administración para Cesantías retroactivas y anualizadas, por la suma de \$118,822 millones.

***Fuente:** Asofondos con corte al 31 de diciembre de 2019.

Esa confianza depositada en nuestra Compañía nos impulsa a seguir cambiando la vida de los colombianos a través de nuestros diferentes canales de servicio y sobre todo, con nuestras campañas de educación financiera que buscan orientar sobre los aspectos básicos de Cesantías.

Teniendo en cuenta lo anterior, y siendo consecuente con nuestra responsabilidad social y la labor de educación financiera, presentamos las diferentes actividades realizadas durante el año 2019 respecto del producto de Cesantías, que fueron de gran utilidad para la población colombiana:

Campaña de Marketing Digital

Con nuestro concepto “**Juntos Somos Más**” bajo nuestra filosofía de marca #AvancemosJuntos logramos generar más de 2.000 leads que se convirtieron en referidos para nuestra fuerza de ventas.

Carrusel - Facebook



Gif - InstaStory - Instagram



Acompañamiento al Cesante

Para Porvenir es importante acompañar y brindarles apoyo a nuestros afiliados en cada momento de su vida.

Por eso queremos demostrarle a cada trabajador Cesante, que con nosotros tienen nuevas oportunidades para empezar un nuevo camino laboral.

En alianza con la agencia de empleo Colsubsidio logramos:

- Facilitar la inserción laboral de los afiliados de Porvenir en etapa Cesante mediante una vinculación eficiente y oportuna, articulado a las necesidades de las empresas.
- Profesionales brindaron orientación ocupacional a través de la identificación, construcción y fortalecimiento del perfil laboral, logrando la participación exitosa en un proceso de selección.
- Con el objetivo de fortalecer el perfil ocupacional de las personas en búsqueda de empleo y de acuerdo con las necesidades de capacitación identificadas



durante la orientación ocupacional, se realiza la inscripción a diferentes acciones de formación y capacitación en competencias blandas y/o técnicas.

- Por medio de la Caja de Compensación Familiar se entregarán subsidios de desempleo para acompañar a las personas en este momento de sus vidas.

Hemos logrado que el 68% de los asistentes a nuestros eventos de acompañamiento se encuentren en procesos de selección y el 36% estén participando en cursos de capacitación para fortalecer su perfil profesional.



Para nosotros es importante **acompañarte y brindarte apoyo** en cada momento de tu vida. Por eso queremos demostrarte que con **Porvenir**, al ser un trabajador cesante, tienes nuevas oportunidades para empezar **un nuevo camino laboral**.

2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

Porvenir Inversiones, el Fondo de Pensiones Voluntarias de Porvenir, es un medio a través del cual los afiliados pueden complementar su Pensión Obligatoria o cumplir sus metas específicas de ahorro y/o inversión.

El Fondo ofrece a sus afiliados una amplia oferta con más de 50 alternativas de inversión entre locales y globales que le permiten desarrollar distintos tipos de estrategias de inversión de acuerdo al horizonte de inversión y perfil de riesgo definido para cada uno.

Así como se trabajaron varios programas para Obligatorias y Cesantías, en materia de Pensiones Voluntarias se diseñaron las siguientes estrategias:

Tu Ahorro es Porvenir

El año 2019 fue el año en el que Porvenir materializó su evolución y transformación digital y muestra de ello fue el lanzamiento de su primer producto 100% digital: **Tu Ahorro es Porvenir**. Este nuevo producto es una alternativa de ahorro de Pensiones Voluntarias enfocado en la consecución de metas de ahorro de corto y mediano plazo, producto al cual se puede afiliarse con solo un aporte inicial de \$20.000, sin comisión de administración por el primer millón de pesos ahorrados, con múltiples canales de recaudo (PSE, débito automático o descuento de nómina) y sin restricción para efectuar retiros es la mejor opción para que los colombianos inicien y logren eso que tanto quieren.



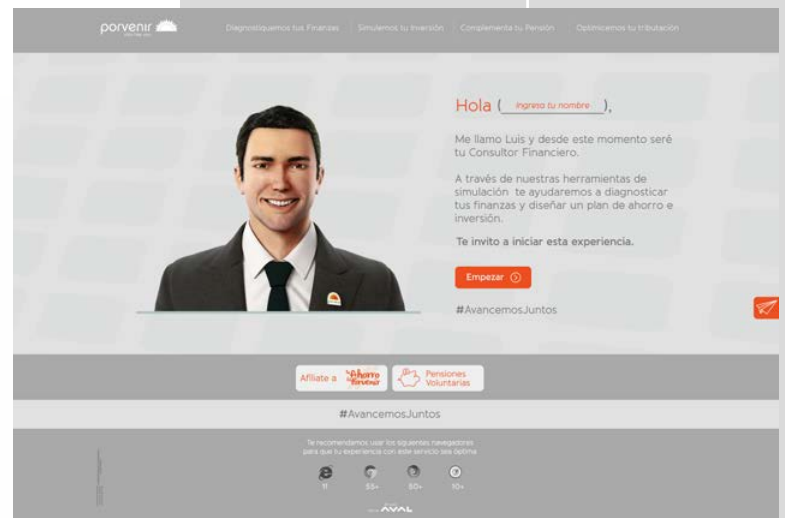
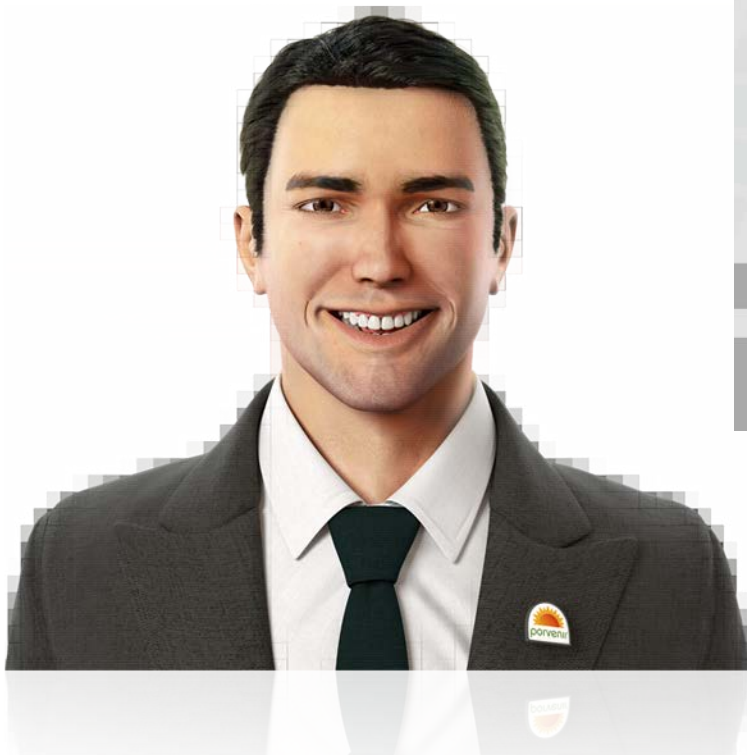
Tu Ahorro
Es Porvenir
100% digital



Luis Consultor Financiero

En el año 2019, evolucionamos a Luis Consultor Financiero versión web, en donde robustecimos nuestra oferta de acompañamiento para nuestros afiliados en 4 frentes: Pensional, Finanzas Personales, Inversiones y Tributario. Con esta evolución, cerramos el ciclo del acompañamiento que pueden tener nuestros afiliados en el marco de la planeación financiera e igualmente, fortalecimos los cimientos de la Transformación Digital que estamos viviendo y honramos nuestra misión al contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados apoyándolos en todas las etapas de su vida.

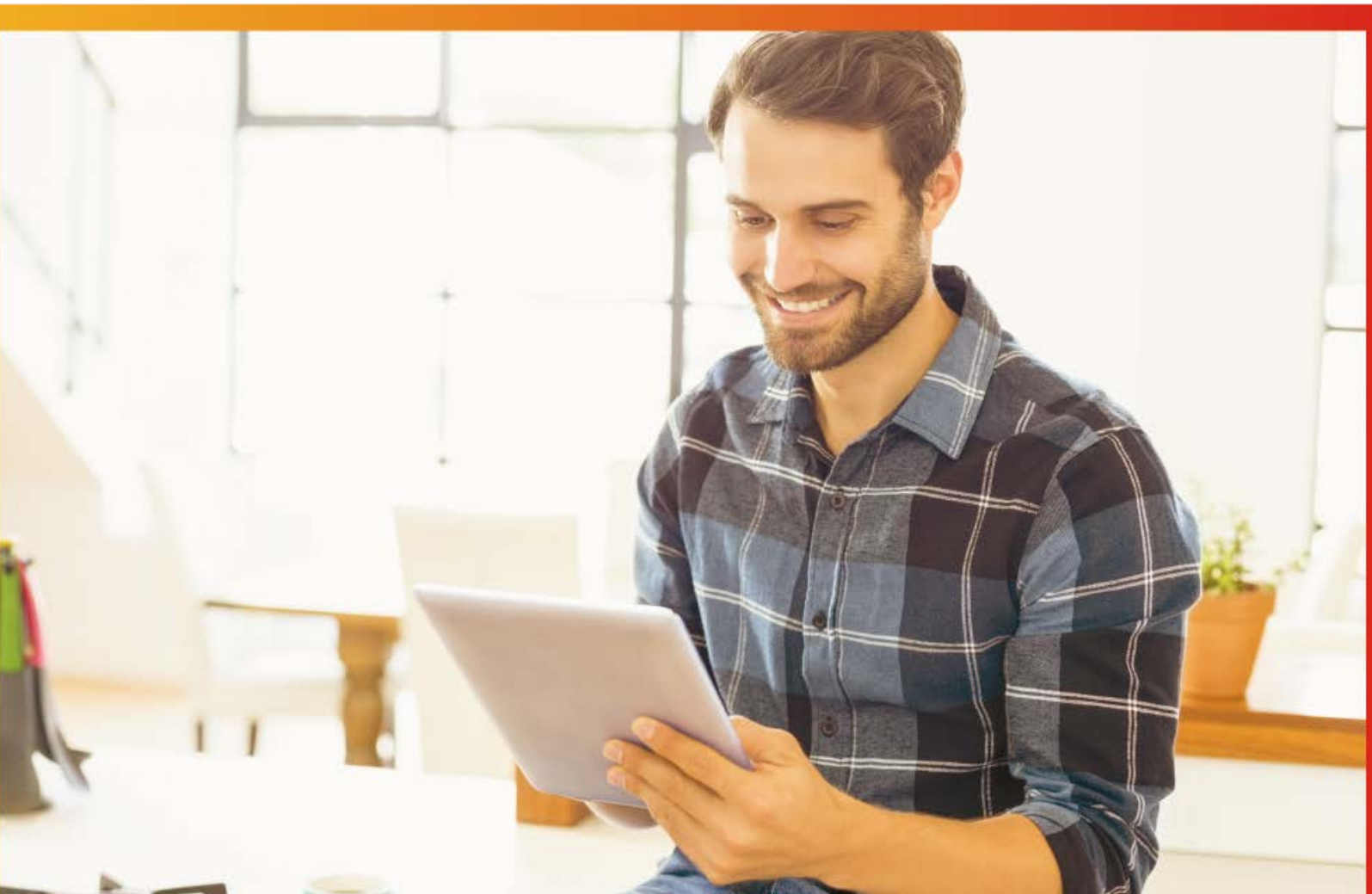
Estos valores agregados nos permitieron que, a diciembre de 2019, administráramos en Pensiones Voluntarias cerca de \$4.5 billones de pesos, con un crecimiento de 11,85% respecto a diciembre del año inmediatamente anterior. Así mismo, superamos los 180 mil afiliados durante el año 2019.



2.7.4. Patrimonios Autónomos

Son un conjunto de bienes que están asociados a una finalidad específica, conformado por los recursos que entrega una entidad pública o privada para garantizar el pago de obligaciones pensionales.

Los Patrimonios Autónomos con fines pensionales se constituyen en una cuenta a nombre de la entidad, la cual se administra de forma independiente y con contabilidad separada. Dado nuestro objeto social estamos facultados para ofrecer una garantía de rentabilidad mínima negociada de acuerdo a las condiciones especiales de administración acordadas con los clientes.







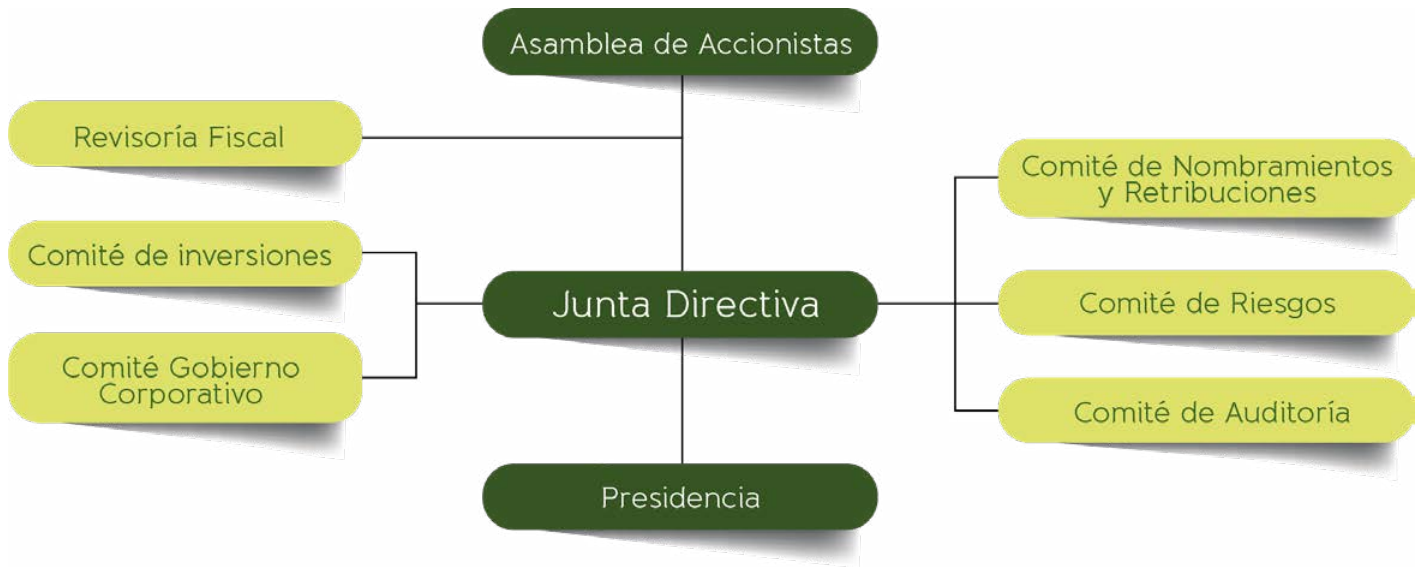
3.

Compromiso con la Transparencia

3.1. Gobierno Corporativo

En línea con nuestra posición de liderazgo en la administración de Fondos de Pensiones y Cesantías, con el propósito de ser efectivamente uno de los referentes en el mercado de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en Colombia y en América Latina, y finalmente, atendiendo nuestra condición de ser uno de los principales inversionistas institucionales en el país, Porvenir está comprometido con adoptar y mantener las mejores prácticas de Gobierno Corporativo de la industria.

3.1.1. Estructura de Gobierno Corporativo



3.1.1.1. Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones y reunidos con el quórum y dentro de las condiciones previstas en los estatutos y en la ley. La Asamblea General de Accionistas de Porvenir ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Adoptar las medidas que exige el interés de la Sociedad.
- Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda.
- Llevar el control de las funciones de la administración de la Compañía.
- Aprobar los estados financieros de la Sociedad.
- Disponer reservas.
- Decretar utilidades y reformas a los estatutos sociales.

3.1.1.2. Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir está conformada por dieciséis (16) miembros, ocho (8) principales y ocho (8) suplentes personales, debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales son designados de la siguiente manera:

- La Asamblea General de Accionistas designa cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes.
- La Asamblea de Afiliados del Fondo de Pensiones Obligatorias designa un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- La Asamblea de Afiliados del Fondo de Cesantías designa un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- Los empleadores de los Afiliados al Fondo de Cesantías designan (1) miembro principal y su respectivo suplente. Los cuales son nombrados en la Asamblea General de Accionistas.



La Junta Directiva de Porvenir ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Crear los empleos necesarios para el buen funcionamiento de la Sociedad.
- Designar y remover libremente al Presidente, a los representantes legales y al secretario de la Compañía.
- Convocar a la Asamblea de Accionistas.
- Decidir sobre las cuestiones que le someta el Representante Legal de la entidad.
- Presentar un informe anual a la Asamblea de Accionistas.
- Aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo y otros códigos de conducta de la Sociedad y sus modificaciones.

3.1.1.3. Comités de apoyo de la Junta Directiva de Porvenir

- **Comité de Gobierno Corporativo:** se encarga, entre otras, de apoyar a la Junta Directiva en el seguimiento a la aplicación de las políticas de Gobierno Corporativo por parte de la administración y los empleados de la Compañía, recomendar mejoras sobre las políticas de Buen Gobierno o los ajustes a que haya lugar, teniendo en cuenta, entre otras, nuevas disposiciones legales; propender porque los accionistas,

tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de Porvenir que deba revelarse; apoyar a la Junta Directiva en la definición y la administración de los conflictos de interés que de acuerdo con lo previsto en el presente Código deban ser conocidos por ésta.

- **Comité de Nombramientos y Retribuciones:** se encarga de apoyar a la Junta Directiva en los temas relacionados con los nombramientos, licencias y remoción del Presidente y los Vicepresidentes representantes legales de la Compañía.

- **Comité de Auditoría:** creado para dar cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Capítulo IV del Título I de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica, mediante la cual se dispuso que las entidades vigiladas, estructuren y mantengan un Sistema de Control Interno (SCI) que contribuya al logro de sus objetivos y fortalezca la apropiada administración de los riesgos.

- **Comité de Inversiones:** encargado de definir las clases de activos a invertir por cada tipo fondo administrado, de establecer las condiciones que deben cumplir los

títulos y/o valores y los emisores de las inversiones u operaciones que se pueden realizar con los recursos administrados, así como analizar las situaciones relativas a potenciales conflictos de interés relacionados con el proceso de inversión y su tratamiento.

- **Comité de Riesgos:** encargado de evaluar y decidir sobre la administración de los riesgos inherentes a la actividad de inversión, tales como riesgo de mercado, de liquidez, de contraparte, de crédito, de lavado de activos y operativo, con lo que se busca la mayor seguridad para los recursos de nuestros afiliados.



3.1.2. Código de Buen Gobierno

Este es el conjunto de normas y políticas aprobado por la Junta Directiva de Porvenir, que regulan el funcionamiento de los órganos, la administración y el control de la Sociedad, así como las políticas internas y mejores prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo. Dichas normas y políticas rigen las relaciones de la Sociedad con sus administradores, empleados, accionistas, proveedores y el público en general. Algunos de los propósitos del Código de Buen Gobierno son:

- Ser un marco que defina con claridad las responsabilidades y formas en que interactúan los distintos órganos de administración y control de la Compañía.
- Minimizar los riesgos.
- Generar valor a los grupos de interés: accionistas, proveedores, empleados, clientes y, en general, a la sociedad y al país.
- Crecer y competir exitosamente.
- Fortalecer la transparencia y el suministro de información de manera que genere confianza entre los diferentes grupos de interés.

Con el objetivo de materializar estas premisas, el año pasado Porvenir dio cumplimiento a su Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual se encuentra publicado en su página web (www.porvenir.com.co) y es obligatorio para todos sus Colaboradores.

Así mismo, en el año 2016, y con ocasión de la reforma que la Superintendencia Financiera adelantó en 2015 sobre el Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País - Porvenir implementó las siguientes medidas de Gobierno Corporativo:

- Reglas en materia de protección a los derechos de los accionistas minoritarios.
- Redefinición de las funciones y obligaciones del Presidente y Secretario de la Junta Directiva, así como de los comités de apoyo de la Junta Directiva.
- Administración de conflictos de interés en operaciones con entidades vinculadas y revelación de información con el fin de hacer más transparentes los procedimientos de gobierno interno de la Compañía y la protección de los grupos de interés.

En 2017 se fortalecieron las medidas implementadas de Código País y se realizó un seguimiento a través de la autoevaluación de Porvenir mediante el diligenciamiento de la Encuesta Código País, con resultados muy positivos para la Compañía. La revisión de la encuesta se realiza anualmente.

3.2. Sistema de Control Interno

Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) basado en los estándares definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se definen las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás Colaboradores de la Compañía, que busca dar seguridad razonable al cumplimiento de las metas y/o resultados propuestos; mitigando la ocurrencia de fraudes y gestionando adecuadamente los riesgos a los que se expone en el desarrollo de su objeto social.

El Sistema de Control Interno de Porvenir se basa en tres principios fundamentales:

- **Autocontrol:** evaluar y controlar nuestro trabajo.
- **Autorregulación:** desarrollo e implementación del SCI (políticas, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI).
- **Autogestión:** eficacia y eficiencia en el funcionamiento del sistema.

De acuerdo con las disposiciones legales, el SCI cuenta con los siguientes elementos que permiten llevar a cabo los objetivos a nivel de operación, reporte y cumplimiento en todos los niveles de la organización:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Actividades de Monitoreo.
- Evaluaciones independientes por parte de la Auditoría Interna, el Revisor Fiscal y Superintendencia Financiera de Colombia.

3.3. Gestión de Riesgos

Porvenir cuenta con un modelo integral que permite administrar los diferentes tipos de riesgos a los que se expone en el desarrollo de sus actividades. Este modelo incluye la gestión de los riesgos de mercado, de liquidez, de crédito, operacional, de seguridad de la información y ciberseguridad, protección de datos personales, anticorrupción y antisoborno y de lavado de activos y financiación del terrorismo. Es un modelo que se ajusta en respuesta a la evolución y la dinámica que demandan los objetivos estratégicos de la Compañía.

Para tal efecto, se han definido e implementado metodologías de identificación, medición, monitoreo y control que buscan mitigar la materialización de los diferentes riesgos, los resultados de la gestión son reportados a la Junta Directiva y la Alta Gerencia.

3.3.1. Auditoría Especializada

Durante el año 2019, la auditoría interna de Porvenir realizó trabajos encaminados a validar los controles que se han implementados en temas de Ciberseguridad, para ello se soportó en auditores externos que realizaron dicha evaluación, los hallazgos identificados fueron informados a los responsables de los procesos, quienes definieron planes de acción para la mitigación de los riesgos.

3.4. Evaluaciones Independientes

3.4.1. Gerencia de Auditoría

La Gerencia de Auditoría de Porvenir realiza una actividad de aseguramiento independiente de la administración y en el desarrollo de su función ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Realiza una evaluación al Sistema de Control Interno con el propósito de verificar la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia y confiabilidad del sistema con un enfoque basado en riesgos. Así mismo, contribuye en la identificación de oportunidades de mejora como resultado de su gestión que permiten a las diferentes áreas establecer planes de acción encaminados a adoptar medidas para mitigar los riesgos y fortalecer el sistema de control interno.

Las opiniones generadas en las evaluaciones y revisiones realizadas, se basan en análisis objetivos que se encuentran debidamente soportados y documentados con pruebas de auditoría que se realizan con criterios y métodos uniformes.



4.

Porvenir Motor de Desarrollo Económico y Social

4.1. Resultados de Porvenir en el año 2019

- Superamos los 12,06 millones de afiliados (6,9% frente 2018).
- Activos bajo administración (AUM por sus siglas en inglés) por \$156,9 billones.
- Recaudo en Pensiones Obligatorias: \$10,8 billones, más 7,2% vs 2018. La participación del mercado en el año 2019 fue de: 46,8%.



4.1.1. Hechos Económicos Destacados de 2019

En 2019, la actividad económica global comenzó a desacelerarse de forma sincronizada entre países desarrollados y emergentes. La proyección de crecimiento global del Fondo Monetario Internacional (FMI) para 2019 fue recortada nuevamente en enero, esta vez a 2,9%, el ritmo más lento desde la crisis financiera internacional de 2008. Adicionalmente, este resultado refleja una disminución importante respecto al crecimiento de 3,6% de 2018. La reducción del crecimiento mundial fue consecuencia de las mayores barreras comerciales y la incertidumbre generada alrededor de la guerra comercial y las tensiones geopolíticas, deterioro de las políticas macroeconómicas en varias economías de mercados emergentes, y factores estructurales como el escaso aumento de la productividad y el envejecimiento de la población en las economías avanzadas.

En EE.UU. la actividad económica se desaceleró desde el 2,9% registrado en 2018 hasta un 2,3%

en 2019, según lo proyectado por el FMI, aunque continúa siendo una de las economías desarrolladas más sólidas. La disminución del crecimiento se debe principalmente a una ralentización de la inversión en parte por los efectos negativos del comercio internacional; mientras que el consumo y el empleo mantienen un desempeño sólido. Por su parte, la Reserva Federal adoptó una postura más acomodaticia al reducir su tasa de interés en 75 P.B. desde el rango 2,25% - 2,50% a 1,50% - 1,75%. Esta decisión se consideró como una medida precautelativa ante los riesgos de recesión y guerra comercial. Frente a este último tema, vale la pena resaltar que luego de casi dos años de negociaciones y la imposición de aranceles entre EE.UU. y China, ambas potencias llegaron a un acuerdo de primera fase a finales de 2019, lo que representó una disminución en las tensiones entre ambos países.

En Europa el crecimiento económico se mantuvo débil, con una expansión de apenas el 1,2% en 2019 según las proyecciones del FMI. Este débil desempeño se debió principalmente al debilitamiento de la

demanda externa y la incertidumbre asociada a las tensiones políticas y sociales que se dieron en el bloque europeo. Con esto, el Banco Central Europeo mantuvo su política monetaria ultraexpansiva, retomando en noviembre de 2019 su programa de compra de activos a un ritmo de €20.000 millones mensuales. En economías emergentes, el crecimiento se ralentizó, debido al incremento de los aranceles y las tensiones comerciales que afectaron la inversión, el debilitamiento de la demanda interna y el deterioro del manejo macroeconómico.

En cuanto a los activos internacionales, en 2019 se registró un retorno total del S&P 500 de EE. UU. de 31,5%, un 27% en mercados desarrollados y de 18,2% en los mercados emergentes. De esta manera el índice MSCI ACWI, que agrupa acciones de países desarrollados y emergentes, se valorizó 24,1% durante el año.

En Colombia, la actividad económica continuó expandiéndose a un ritmo favorable, con un crecimiento del PIB superior al 3,0%, impulsado principalmente por el consumo de los hogares. La inflación ascendió y cerró 2019 en 3,80% logrando permanecer dentro del rango meta del Banco de la República, el cual mantuvo la tasa de interés de intervención en 4,25% todo el 2019. Pese al buen crecimiento de la economía, el país aún se enfrenta a desbalances en el sector externo por el incremento en el déficit de cuenta corriente de la balanza de pagos y en el mercado laboral debido a la lenta creación de puestos de trabajo que se viene presentando y que ha generado un aumento en el desempleo. Desde el frente fiscal, vale la pena resaltar que el Gobierno viene cumpliendo con la regla fiscal planteada a finales de 2018, pese a que fue necesario volver a presentar la Ley de Financiamiento que disminuía la carga tributaria a las empresas y aumentaba a personas naturales, la cual finalmente fue aprobada en diciembre de 2019.

En el mercado local, los TES tasa fija con vencimiento en 2032 se valorizaron un 12,4% como consecuencia de una disminución en

tasa de 68 P.B, cerrando en 6,45%. El índice accionario COLCAP rentó un 29,8% frente al cierre de 2018, mientras que el dólar cerró el año en \$3.297 por dólar, lo que implicó una devaluación de 1,5% frente al año previo.

4.2. Porvenir y el Mercado Laboral de Colombia

El mercado laboral colombiano continuó deteriorándose en 2019, debido principalmente a la lenta creación de empleo en los sectores productivos y en menor medida como consecuencia de la migración venezolana. Con información disponible hasta noviembre de 2019, el Departamento Nacional de Estadística (DANE) informó que la población ocupada a nivel nacional totalizó los 22,9 millones de personas, mientras los desocupados sumaron 2,3 millones; lo que equivale a una tasa de desempleo nacional de 9,3% superior en 0,5% a la presentada un año atrás. Por su parte, los trabajadores informales como proporción del total de ocupados fue 46,2% en el trimestre móvil septiembre-noviembre para las 13 principales ciudades del país, lo que representa una disminución con respecto al 46,9% registrado en el mismo periodo del año pasado.

Con respecto a la dinámica del recaudo de Pensiones Obligatorias de la industria, cabe resaltar que durante 2019 mantuvo su dinámica favorable al alcanzar los 24 billones de pesos, con un crecimiento anual de 12,6%. Además, la Superintendencia Financiera de Colombia publicó que a octubre de 2019, el número de afiliados a pensiones en el Sistema General de Pensiones fue de 23,2 millones, de los cuales en el RAIS fue de 16,3 millones, 914 mil afiliados por encima del número registrado un año atrás (o al equivalente a un crecimiento de 5,9% a/a), mientras que en el RPM el número de afiliados fue de 6,9 millones, (crecimiento de 2,6% a/a o 175 mil afiliados más).

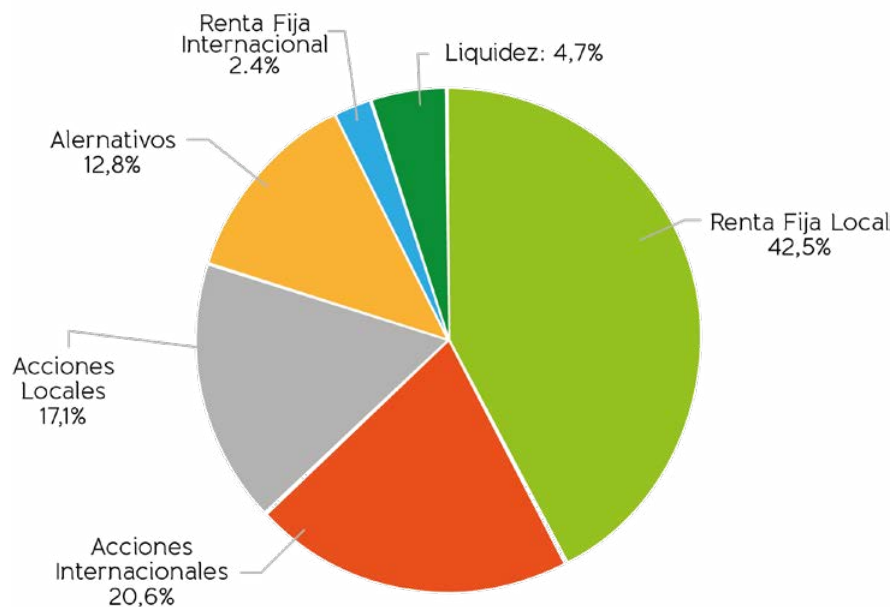
4.3. Inversiones por Sector y Composición de los Portafolios

Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, más de 65 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

Distribución de activos al interior de cada Fondo de Pensiones Obligatorias y Cesantías de Porvenir, a diciembre de 2019:

Gráfico 1. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Moderado PORVENIR, a 31 diciembre de 2019. Fuente: Porvenir.

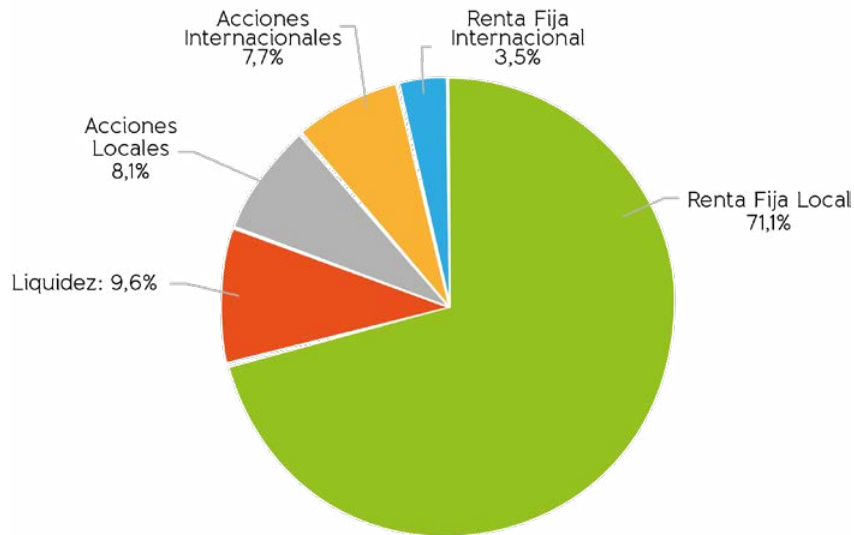
FPO Moderado (COP 97.9 Billones)



*La descubertura de este portafolio es de 26,1%

Gráfico 2. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Conservador PORVENIR, a 31 diciembre de 2019. Fuente: Porvenir.

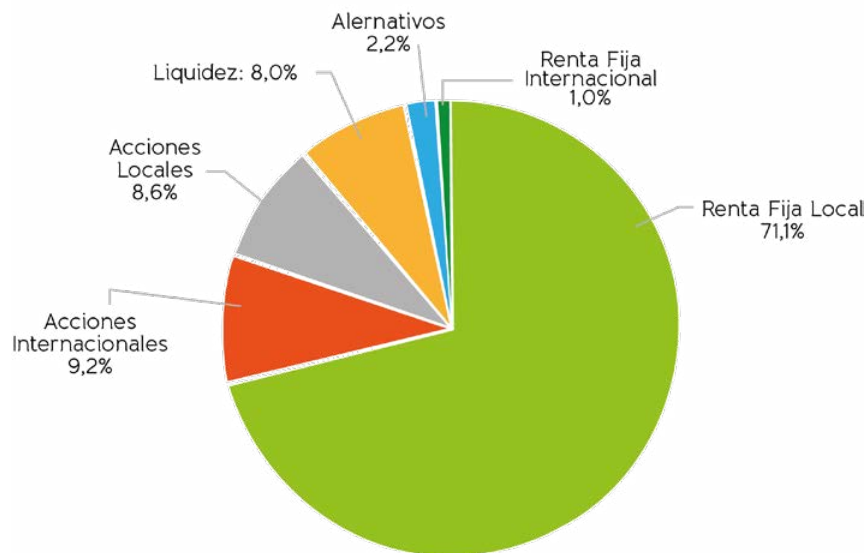
FPO Conservador (COP 12.6 Billones)



*La descubertura de este portafolio es de 10,6%

Gráfico 3. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Retiro Programado PORVENIR, a 31 diciembre de 2019. Fuente: Porvenir.

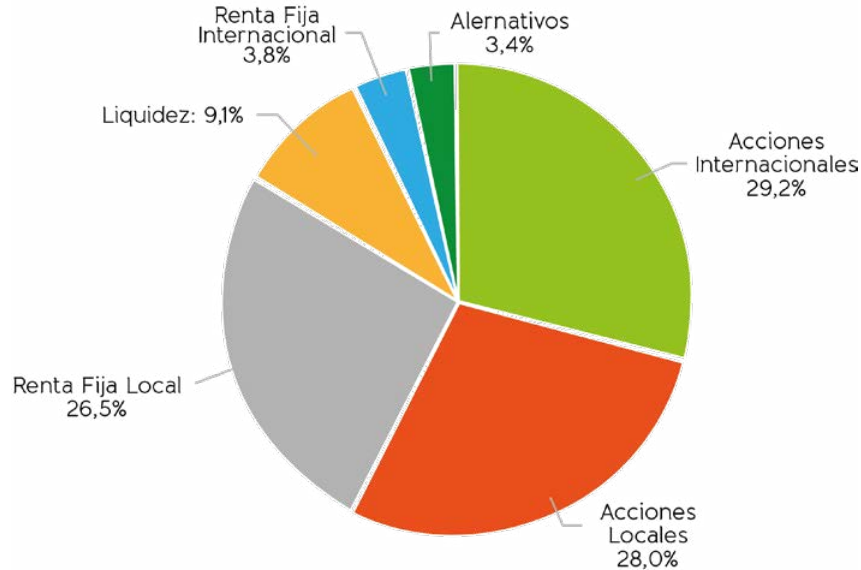
FPO Retiro Programado (COP 7.4 Billones)



*La descubertura de este portafolio es de 10,9%

Gráfico 4. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo PORVENIR, a 31 diciembre de 2019. Fuente: Porvenir.

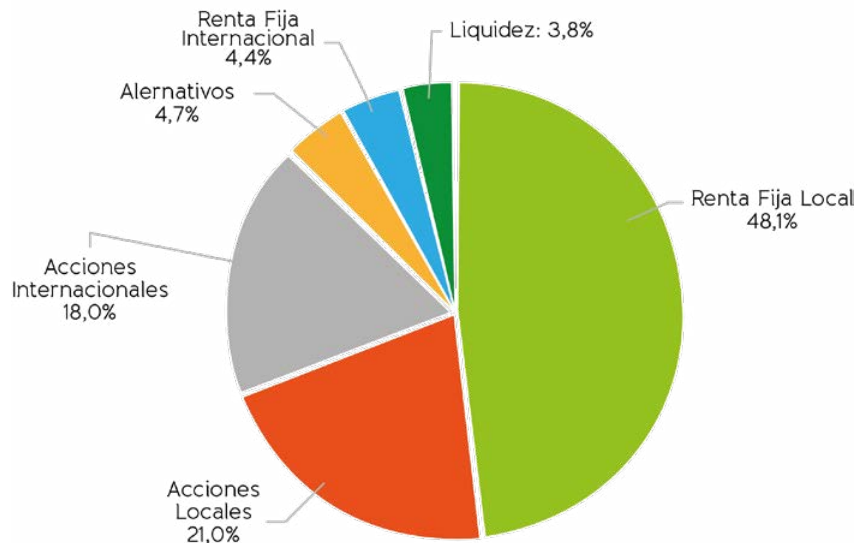
FPO Mayor Riesgo (COP 6.6 Billones)



*La descubertura de este portafolio es de 21,9%

Gráfico 5. Composición portafolio Cesantías Largo Plazo PORVENIR, a 31 diciembre de 2019. Fuente: Porvenir.

Cesantías LP. (COP 5.9 Billones)



*La descubertura de este portafolio es de 25,8%

4.3.1. Infraestructura

En cuanto a las importantes obras de infraestructura que se proyecta realizar a nivel nacional para el incremento en la productividad y el crecimiento económico de largo plazo, se destaca que al cierre de 2019 aproximadamente el 60% de los proyectos 4G de la Primera, Segunda y Tercera Ola lograron el cierre financiero total (17/30).

En enero 2019 se concretó el compromiso en infraestructura por un valor de 426 mil millones de pesos correspondiente a coinversiones con reconocidos Fondos de Pensiones internacionales. Adicionalmente, se destacan los siguientes logros durante 2019:

- Se alcanzó un valor de 1,8 billones de pesos en compromisos de inversión para fondos de infraestructura en Colombia, de los cuales ya se ha invertido alrededor del 35%.
- En 2019 hubo desembolsos por \$176.000 millones (10% del total de compromisos en este activo) para inversión privada en infraestructura en Colombia.
- El retorno promedio (ponderado por capital invertido) de este tipo de inversiones es de 17,5% a 31 de diciembre de 2019.

La inversión para la financiación de estos proyectos genera un gran valor para los portafolios administrados ya que tienen rentabilidades esperadas atractivas y cuentan con horizontes de largo plazo que calzan adecuadamente con el perfil de los afiliados que se pensionarán en el futuro.

Adicionalmente, al tener un comportamiento diferente a los activos financieros tradicionales, las inversiones en infraestructura contribuyen a mitigar los riesgos financieros de los portafolios, mejorando su eficiencia a través de una mayor diversificación.





Además, se tienen también las inversiones realizadas por Porvenir en el sector infraestructura, que en 2019 estuvieron enfocadas en subsectores como eléctrico - energético y construcción, a través de instrumentos de deuda y participaciones en emisores como la Empresa de Energía de Bogotá - EEB - Interconexión Eléctrica SA -ISA, Celsia Promigas, Ecopetrol, Grupo Argos, Cementos Argos, Cemex Latam Holdings - CLH, Corficolombiana, entre otros nombres.

Esta categoría de inversiones en infraestructura de los Fondos administrados por Porvenir en 2019 totalizó 10 billones de pesos, considerando su participación en Pensiones Obligatorias y Cesantías.

4.3.2. Deuda Pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son los instrumentos de deuda pública mediante los cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento, administración de justicia, educación, salud, seguridad, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Los Fondos de Pensiones y Cesantías continúan siendo los mayores tenedores de deuda pública local, con una participación de 30,5% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre de 2019. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería TES, ascendieron a 43,2 billones de pesos a diciembre de 2019 en los portafolios de Pensiones Obligatorias y Cesantías Largo Plazo.

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública mejore, a través de mayores plazos de financiación y una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda externa. En su último informe de Estrategia



de la Gestión de la deuda de Mediano Plazo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público destacó que la composición de la deuda en 2019 estuvo un 66% concentrada en pesos y el restante 34% en moneda extranjera; y la estrategia para el periodo 2019-2023 será aumentar la exposición en pesos por encima de 75% con el apoyo de los inversionistas locales.

4.3.3. Mercado de Capitales

Porvenir 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 al participar como inversionista en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las de renta variable.

Desde el punto de vista normativo, la industria trabajó junto al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para mejorar las normas vigentes que rigen a los Fondos de Pensiones Obligatorias y de Cesantías. Los cambios normativos más importantes y proyectos actualmente en curso son los siguientes:

- **Decreto 959 de 2018:** a partir del 5 de marzo de 2019, los afiliados que no hayan escogido un tipo de Fondo de Pensiones Obligatorias, se le asignan sus nuevos aportes al tipo de fondo correspondiente de acuerdo a la tabla de convergencia definida en el decreto. Específicamente, a los afiliados hombres menores de 47 y mujeres menores de 42 que no hayan escogido fondo, se les asignan la totalidad de sus nuevos aportes en fondo de Mayor Riesgo. La administración de los flujos que empezaron a ingresar al Fondo de Mayor Riesgo a partir de la entrada en vigencia del decreto ha sido un reto que la Vicepresidencia de Inversiones ha enfrentado con éxito. De hecho, desde la implementación del Decreto 959 el valor de fondo pasó de 371 mil millones de pesos a 6,6 billones de pesos, mostrando una expansión de 18 veces en el valor del fondo.
- **Ley Conglomerados Financieros 1870 de 2017:** Porvenir realizó una exitosa implementación de la Ley de Conglomerados, con la cual la Superintendencia Financiera podrá exigir a todos los conglomerados o grupos financieros, un nivel de capital

suficiente para respaldar los riesgos de su actividad. Adicionalmente le brinda al ente de vigilancia y control la facultad de reorganizar a estos conglomerados, autorizar sus inversiones e incluso revocar licencias de funcionamiento. Para nuestros afiliados, la Ley de Conglomerados los beneficiará a través de una mayor diversificación en los Portafolios administrados, aumentando las posibilidades de inversión en activos de renta variable local con potencial de valorización como aquellas empresas que conforman o representan al Grupo Aval. Para Porvenir fue esencial lograr una exitosa implementación de la Ley de Conglomerados Financieros, mediante políticas de inversión rigurosas y buenas prácticas de gobierno corporativo, las cuales llevaron a minimizar los riesgos de conflicto de interés y dar estricto cumplimiento a la normativa establecida.

- **Carta Circular 15 de 2019, cálculo de la rentabilidad mínima para el Fondo Especial de Retiro Programado:** La Circular Externa 35 de 2018, que dictaba instrucciones para el cálculo de la rentabilidad mínima de los Fondos de Pensiones y de Cesantías presentaba una fórmula imprecisa para el cálculo de la rentabilidad mínima del Fondo Especial de Retiro Programado. La Vicepresidencia de Inversiones a través de su participación en el Comité Financiero de Asofondos, contribuyó de forma importante a la revisión y mejora del cálculo que se publicó.
- **Proyecto de Decreto Nuevo Régimen Pensiones Voluntarias:** La actual reglamentación de Pensiones Voluntarias quedó derogada a partir de mayo de 2021 por el artículo 336 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo). Desde el segundo semestre de 2019, hemos venido

trabajando de la mano con Asofondos para proponer una reglamentación que en estos momentos ya se encuentra en forma de proyecto de decreto. Una reglamentación flexible y clara es fundamental para la buena gestión de Porvenir en esta línea de negocio.

- **Proyecto de Decreto Custodia de Valores:** este es el primer proyecto de decreto que el Ministerio de Hacienda impulsa en relación a las recomendaciones de la Misión de Mercado de Capitales de 2019. La Vicepresidencia de Inversiones a través de su participación en el Comité Financiero de Asofondos ha estado pendiente a la revisión de este y otros proyectos que puedan surgir a partir de las recomendaciones de la Misión de Mercado de Capitales.



5.

Inversión Social Pensada en los Colombianos

5.1. Inversión en Deporte

Firmes con nuestro propósito de contribuir con la transformación social de los colombianos, a través de la práctica deportiva, así como de posicionar a Colombia en lo más alto del atletismo, en 2019 renovamos nuestro compromiso con esta disciplina incluyente e inspiradora.

Durante el 2019 Porvenir apoyó el deporte colombiano a través de la campaña de responsabilidad social “Nación del Atletismo”, que incluyó el patrocinio de la Media Maratón de Bogotá, el equipo “Atletas con Porvenir” y la campaña Corriendo por un Propósito, una causa con enfoque ambiental que fomentó la siembra de más de 6.000 árboles a nivel nacional.

2019 marcó el decimocuarto aniversario de nuestro compromiso con el programa de entrenamiento y desarrollo deportivo de nuestro Equipo Porvenir. Con esta iniciativa, contribuimos a la consolidación de líderes deportivos con valores positivos que estimulen la práctica masiva del atletismo y el fortalecimiento de dichos valores en futuras generaciones.



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

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

En 2019 el equipo estuvo conformado por: Muriel Coneo, Angie Orjuela, Gerard Giraldo, Jeison Suárez, Carolina Tabares, Carlos Santiago Hernández, Johana Arrieta, Cristian Moreno, Alejandra Sierra y Walter Marín.

Gracias a su constancia y talento, nuestros atletas lograron destacarse:

Atletas Mayores:

A nivel Nacional fueron **42 podios**, de las cuáles 25 incluyeron primeros lugares. Entre éstas destacan:

Las medallas de oro de Muriel Coneo en el Campeonato Nacional mayores prueba 1.500 mts y 5.000 mts.

- El primer lugar de Angie Orjuela en la carrera Allianz 15k.
- La medalla de oro de Jeison Suárez en los Juegos Deportivos Nacionales prueba maratón.
- El primer lugar en la Carrera Atlética Internacional Ciudad de Girardot de Carolina Tabares.
- Medalla de oro en los Juegos Deportivos Nacionales prueba 10.000 mts, primer

lugar en la Carrera San Silvestre Chía y la medalla de oro en el Campeonato Nacional Interclubes prueba 5.000 mts de Gerard Giraldo.

• 3 Récords Nacionales:

- 5.000 mts pista de Gerard Giraldo.
- 10 kilómetros en ruta de Gerard Giraldo.
- 10.000 mts pista de Carolina Tabares.





Internacionalmente, se presentaron 13 podios con 3 títulos: uno de Carolina Tabares en el Campeonato Suramericano Mayores, prueba 10.000 mts; uno de Muriel Coneo en el Tonbridge Twilight Invitational, prueba de 3.000 mts; y el primer lugar de Jeisson Suárez en la Media Maratón Internacional de Miranda 21k.

Atletas Juveniles:

A nivel Nacional fueron 32 podios, de los cuales 14 incluyeron primeros lugares. El primer lugar, de Cristian Moreno en la media maratón de Bogotá (10k), y el primer lugar en la Carrera Global Energy Race BIMBO Cali; Alejandra Sierra con medallas de oro en la Copa Nacional de Cross Country en Castilla y en Tunja en la prueba de 6 kilómetros, medalla de oro Campeonato Nacional Sub 20 prueba 3.000 mts, primer lugar en la Maratón de las Flores, recorrido de 5 kilómetros y primer

lugar en la Carrera Atlético Cajicá, medalla de oro en el Campeonato Nacional Interclubes prueba 1.500 mts de Johana Arrieta, medalla de oro Grand Prix Internacional Ximena Restrepo prueba 800 mts, medalla de oro Grand Prix Internacional de Cali prueba 800 mts y la medalla de oro de Walter Martín en el Campeonato Distrital Sub 20 prueba 5.000 mts.

• 1 Récord Nacional Sub 23:

- 1.500 mts pista de Johana Arrieta

Internacionalmente, se presentaron 9 podios con 3 títulos. Una medalla de oro de Cristian Moreno en el Grand Prix Darwin Piñeyrúa prueba 5.000 mts; una medalla de oro de Johana Arrieta en el Gran Prix Suramericano Pedro Gálvez Velarde prueba 800 mts; y la medalla de oro de Walter Martín en el Campeonato Suramericano Sub 20 prueba 10.000 mts.

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 50.000 atletas.

En 2019 se realizó la versión número 20 de la carrera con recorridos de 10km y 21km. En la carrera profesional (media maratón) compitieron atletas de 42 países del mundo, tales como: Alemania, Argentina, Aruba, Austria, Bahrein, Brasil, Bolivia, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, Emiratos Árabes, Eritrea, España, Estados Unidos, Etiopía, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, India, Inglaterra, Italia, Japón, Kenia, Lesoto, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Perú, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Singapur, Suiza, Suecia, Uruguay y Venezuela.

Así mismo, en 2020 esta carrera fue galardonada por décimo 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. Corriendo por un Propósito

Desde el año 2000 Porvenir ha apoyado el atletismo en Colombia para entregar espacios para la práctica del deporte. Buscando robustecer nuestro enfoque social, y conscientes de que en la actualidad las personas quieren ser partícipes y validadores de acciones que generen un impacto en la sociedad a través de la tecnología, en 2019 continuamos con la iniciativa Corriendo por un Propósito.



Esta iniciativa buscó involucrar, innovar y motivar a nuestros afiliados convirtiéndolos en agentes de cambio. Por medio de la app Nación del Atletismo y los kilómetros recorridos en las carreras donde fuimos patrocinadores nuestros Afiliados y Colaboradores donaron más de 500.000 km, que se convirtieron en 7 “sembratonos” en las ciudades de Cali, Bucaramanga, Medellín, Bogotá D.C., Barranquilla y Cartagena. Al cierre de 2019, se sembraron 6.600 árboles donde participaron Voluntarios, Afiliados, Pensionados, Colaboradores y la Comunidad.





5.1.4. Curso de emprendimiento para Pensionados

Fieles a nuestra misión de acompañar a los afiliados en todas las etapas de la vida, en Porvenir hemos puesto en marcha una serie de programas para acompañar al adulto mayor.

Pensando en el bienestar de esta población, creamos la **Comunidad del Pensionado** Disfrutando tu Porvenir, donde los pensionados cuentan con una amplia oferta de servicios y actividades de formación, emprendimiento y esparcimiento. Así, cerca de 1.000 pensionados de todo el país han participado en charlas de

sensibilización, bienestar, acondicionamiento físico manejo de redes sociales, cursos de panadería saludable y agricultura urbana.

En esta línea, creamos el primer **Programa de Emprendimiento para Adultos Mayores** en alianza con la **Universidad del Rosario**, por medio del cual 51 pensionados y afiliados con devolución de saldos recibieron una asesoría integral para asumir esta nueva etapa de su vida y generaron 11 ideas de negocio, de las cuales se reconocieron las 3 más innovadoras. Así mismo, la primera recibió acompañamiento especializado para la materialización de su proyecto.



5.1.5. Voluntariados de Adulto Mayor

Nuestro compromiso con los adultos mayores también se extendió a las jornadas de voluntariado corporativo, a través de las cuales 167 colaboradores de Porvenir donaron su tiempo y servicio a más de 670 adultos mayores en condición de vulnerabilidad de 5 hogares geriátricos y un comedor comunitario de las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga.



De esta forma, en Porvenir seguimos aportando al bienestar de la sociedad por medio de actividades que conectan a nuestros colaboradores con la comunidad y les brindan experiencias que dan más sentido y enriquecimiento a su labor diaria.

Gustavo González
74 años

Clara de González
72 años

Es motivo de orgullo **aportar a la sociedad**

Es tu oportunidad de aportar un grano de arena a los adultos mayores habitantes de calle.

Como es tradición, los Colaboradores de Porvenir donaremos a una causa social. Este año, soportaremos la remodelación del comedor comunitario María es mi Madre de la Fundación Proyecto Unión, el cual atiende a más de 200 adultos mayores habitantes de calle al día.

Haz clic aquí para ver un video que nos cuenta más sobre esta iniciativa.

- Más de 80.000 comidas entregadas cada año.
- Atención y servicio al Adulto Mayor vulnerable.
- Comedor ubicado en la Cra. 4 # 6b - 44

Haz clic aquí para realizar tu aporte

orgullo 2019

AVAL

5.2. Responsabilidad Social con el Aporte de Nuestros Funcionarios

Para Porvenir es motivo de orgullo contribuir a la sociedad. Por eso, en 2019 lanzamos nuestro programa de adulto mayor “Disfrutando tu Porvenir” para apoyar a las personas de la tercera edad que más lo necesitan y al que nuestros Colaboradores se unieron decididamente.

Así aporta nuestra Gente Vital:

- **Donación:** apadrinamos el Comedor María es mi Madre en el centro de Bogotá y mediante una donación voluntaria reuniremos \$45.000.000 para reconstruir este espacio que brinda alimentación a más de 68.000 personas al año.
- **Voluntariados:** participamos en jornadas de voluntariado en cinco ciudades para apoyar hogares geriátricos.





5.3. Educación Financiera

5.3.1. Academia del Ahorro

La educación financiera es la herramienta por medio de la cual acompañamos a los colombianos a lo largo de las diferentes etapas de vida en el cumplimiento de sus metas por medio de la generación de hábitos de ahorro y planificación financiera.

Es así como en 2019, creamos **La Academia del Ahorro Porvenir**, con la cual generamos contenidos de finanzas personales, de educación previsional difundidas por medio de nuestro portal web:

www.academiadelahorroporvenir.com



y realizamos el primer podcast sobre ahorro del país, disponible en las plataformas de streaming: Spotify, Deezer, Spreaker y YouTube.

Participamos en la semana de la educación financiera, Global Money Week, durante la cual enseñamos hábitos de ahorro a 3.700 estudiantes de diferentes colegios del país con el apoyo de nuestros Colaboradores y voluntarios. Además, extendimos esta iniciativa para llegar a 1650 hijos de nuestros afiliados y 200 hijos de nuestros Colaboradores con talleres de educación previsional.





6.

Nuestra Gente Porvenir

6.1. Desarrollo de nuestro Talento

El desarrollo del **Talento Humano** y la gestión de la cultura, son las dimensiones de administración de Recursos Humanos que se trabajan con mayor enfoque estratégico para apalancar el fortalecimiento de las capacidades claves de la Compañía.

En 2019 se trabajó intensamente en ejecutar varias acciones que ayudaron a desarrollar las capacidades del negocio a través de las Escuelas de Universidad Porvenir:



• Escuela Digital

La Escuela Digital concluyó la formación de 30 Colaboradores en “**Marketing y Negocios Digitales**”, certificación que tuvo una duración de cinco meses y que contó con la participación de integrantes de los Centros de Excelencia de Marketing y Venta Digital, Experiencia del Cliente, y Talento y Cultura, quienes se capacitaron para realizar estrategias de posicionamiento, crear y automatizar campañas para llegar a nuevos Clientes y usar las redes sociales como un canal de venta, comunicación y servicio.

A lo anterior, se suma el curso “**Customer Experience, Design and Management**”, formación que contó con la participación de 20 Colaboradores que aprendieron herramientas estratégicas para crear un modelo de gestión integral y brindar una mejor experiencia a nuestros afiliados.

Por último, queremos resaltar que 15 Colaboradores del Centro de Excelencia de Talento y Cultura realizaron una nueva experiencia de aprendizaje enfocada en People Analytics, una metodología que consiste en utilizar los datos para gestionar el Talento Humano de manera efectiva. Este proceso de aprendizaje se desarrolló durante 42 horas de clases presenciales en las instalaciones de Dirección General.

• Escuela de Liderazgo

Ofreció para 277 líderes de Porvenir el **Programa de Liderazgo Situacional** que les permitió desarrollar tres elementos clave para el liderazgo: fijar objetivos, diagnosticar y adecuar estilo de liderazgo, es importante resaltar que en el 2019 se amplió la cobertura de la Escuela incluyendo Líderes Tácticos (Especialistas, Coordinadores, Directores de Oficina y Directores Comerciales) con la finalidad de permear a toda la Organización con este modelo que hace parte de nuestra marca de liderazgo y que se complementó con la cultura de I+P.

Buscando generar herramientas para consolidar el aprendizaje en **Liderazgo Situacional** en el puesto de trabajo, en el segundo semestre del año lanzamos un concurso digital a través de la plataforma **OttoLearn**, así más de 200 Líderes recordaron conceptos aprendidos a inicio de año.

Adicionalmente, realizamos el **Diplomado Internacional de Liderazgo y Alta Gerencia en Negocios - PID 2.0** el cual nace del interés de Porvenir por retener y desarrollar el talento de los Altos Potenciales Junior, en alianza con el Instituto Tecnológico de Monterrey de México; en él participaron 30 colaboradores de las siete vicepresidencias de Porvenir y Aportes en Línea.

En el mes de noviembre graduamos a 300 Colaboradores en dos programas de formación realizados en alianza con el SENA y el CESA: Un Diplomado Virtual de 20 horas de duración en **“Adopción de Tecnologías Digitales”** y otro en **“Desarrollo de Habilidades Comerciales”**; en estos Diplomados aplicamos la metodología Blended, a través de la cual se unen clases virtuales y formación presencial, fortaleciendo las competencias que nos exige el mundo digital.

Por último, queremos resaltar que más de 140 de nuestros líderes de la ciudad de Bogotá D.C. participaron en una nueva sesión de “Aprendiendo con el Experto”, evento organizado por Universidad Porvenir. En este conversatorio el tema central fue **“La era de los knowmads”** y estuvo a cargo de Raquel Roca - speaker, consultora y docente internacional, quien compartió los desafíos del trabajo en la era digital y las competencias del futuro.

• Escuela de Asesoría y Ventas

Los líderes de la fuerza de ventas de pensiones obligatorias (**94 participantes**) realizaron el **Programa de Negociación Basada en Principios**, como continuación a su enfoque de liderazgo con ética y equidad.

Para el equipo de Pensiones Voluntarias se realizaron charlas con Sergio Clavijo, Director de la ANIF; un **curso virtual de actualización en Planes Empresariales** y una capacitación presencial dirigida por Lorena Botero, Gerente de Beneficios Pensionales de Porvenir en Doble Asesoría.

Por último, durante el mes de octubre se concluyó la **certificación 2019 de la EAV** para las fuerzas de ventas Pensiones Voluntarias y Cesantías que administra Porvenir, donde se reforzaron temas de producto, negocio y ética comercial.



• Escuela de Cuentas e Historia Laboral:

40 Colaboradores de la regional Bogotá participaron en una sesión de “Aprendiendo con el Experto”, la cual estuvo a cargo de Lorena Botero - Gerente de Beneficios Pensionales de Porvenir, quien abordó el tema de BEPS para que este grupo pueda optimizar el proceso de asesoría pensional.

También se realizaron actividades como “**Un día en la vida de...**” para Colaboradores de la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones, y electivas en Access y Excel para Auxiliares y Analistas de Dirección Digital.

• Escuela de Asesoría Pensional

Durante el año 2019 realizamos cuatro sesiones de Aprendiendo con el Experto sobre “**Servicios Pensionales**” en Bogotá D.C. y en las ciudades principales del país.

Concluimos las clases presenciales de la **Formación Integral** para todos los Colaboradores de oficinas a nivel nacional y de la línea de servicio al cliente, en total se certificaron 77 personas.



6.2. Cultura VITAL

Nos llena de orgullo saber que en Porvenir contamos con más de 2.500 Colaboradores que tienen el conocimiento para orientar con calidad a los colombianos en sus consultas más frecuentes sobre Pensiones y Cesantías, esto lo logramos a través del programa Embajadores Porvenir, una iniciativa de formación 100% digital que superó las expectativas de nuestra Gente Vital.

Para completar este proceso, se llevó a cabo la primera edición de las Olimpiadas del Conocimiento en las instalaciones del Planetario de Bogotá, este evento contó con la participación de los 21 Colaboradores que obtuvieron los mejores resultados de la certificación Embajadores Porvenir.



Adicionalmente, nuestra Cultura VITAL 2.0 continuó acompañando la Transformación Digital: durante todo el año se trabajaron los valores de Vocación de Servicio, Integridad, Trabajo Colaborativo, Apertura al Cambio e Innovación, Logro y Adaptabilidad para entre todos seguir transitando la Ruta Waze al interior de Porvenir.



6.3. Marca Empleador

Fortaleciendo nuestro modelo de Marca Empleador, a través de alianzas con las mejores universidades del país y plataformas de reclutamiento, hemos logrado un **crecimiento del 500% en la atracción del talento**; además participamos en ferias universitarias (23 en 2019) aumentando nuestra base de datos de candidatos, siendo este un posible semillero de talentos.

Adicionalmente, más de 50 estudiantes de las mejores universidades de Bogotá D.C. asistieron a un **Open Day** en las instalaciones de Dirección General, en este evento dimos a conocer nuestra oferta como empleador, demostrando por qué somos una de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

6.4. Fortaleciendo nuestro ambiente laboral

Queremos contribuir en la consolidación de un buen ambiente laboral, ofreciendo un sólido portafolio de beneficios, servicios, planes y actividades que superen las expectativas de los Colaboradores y sus familias, siempre anticipándonos a sus necesidades.

Por eso, continuamos trabajando de forma estructural los programas de bienestar, beneficios y ambiente laboral. Una muestra de lo vivido en el 2019 fue:

- **Día sin carro:** el jueves 7 de febrero tuvimos la jornada sin carro en Bogotá, ese día se organizaron actividades para garantizar la movilidad de los Colaboradores de

Dirección General, 90 personas vinieron a trabajar en bicicleta y 150 Colaboradores regresaron a sus casas en buses que se gestionaron para su comodidad.

- El domingo 17 de marzo realizamos el primer **Torneo Deportivo** del año en Bogotá: paintball una actividad muy esperada entre los más jóvenes y en el cual tuvimos una alta participación: 14 equipos inscritos, 70 Colaboradores jugando.
- El viernes 8 de marzo entregamos a todas las Colaboradoras con contrato directo con Porvenir **1700 detalles del Día de la Mujer** a nivel nacional y en la Dirección General además se hizo una charla sobre imagen personal.
- Celebramos a nivel nacional el **Día de la Madre**, jornada en la que se entregó un detalle a todas las mamás Porvenir (1100 en total) y también se llevaron a cabo diferentes actividades en las regionales para celebrar este día especial.
- El domingo 19 de mayo realizamos el **Torneo de Karts** en la pista de Multiparque al norte de Bogotá D.C., el cual contó con la participación de 85 colaboradores.
- Realizamos la **Gira nacional del Encuentro con el Presidente**, evento de cercanía en el cual todos los Colaboradores de las principales ciudades del país conocieron de primera mano los resultados de la compañía, los próximos pasos de nuestra operación y se recalcó el orgullo por hacer parte de esta familia.
- Durante el mes de julio realizamos las **Vacaciones Recreativas 2019** a nivel nacional, eventos de recreación en los que participaron cerca de 500 hijos o hermanos de nuestros Colaboradores.



- Se realizó a nivel nacional el **Día de la Familia 2019**, contando con eventos de integración y esparcimiento a los que asistieron 4.000 personas entre Colaboradores y familiares.
- En el mes de septiembre se vivió el **Día de la Familia “recargado”**, evento pensado para personas a las que les gustan otro tipo de experiencias; en esta oportunidad 350 personas asistieron a la función exclusiva de la obra de teatro “La verdad”.
- Realizamos un **Torneo de Ping-Pong** en Dirección General, evento deportivo que tuvo mucha aceptación y en el que participaron 85 Colaboradores.



- En el mes de octubre celebramos a nivel nacional nuestras tradicionales **Ceremonias de Antigüedad**, eventos de bienestar en los que homenajeamos a nuestros Colaboradores que cumplen 15, 20 y 25 de labores en Porvenir; este año 173 personas vivieron este reconocimiento.
- Buscando llegar a los Colaboradores más jóvenes, por primera vez realizamos un **Torneo de Videojuegos: FIFA en PlayStation**, en el cual tuvimos una gran acogida y participaron 64 empleados de la Dirección General.
- En septiembre celebramos el **Día de la Fuerza de Ventas** a nivel nacional, jornada en la que exaltamos la labor de nuestros 1.350 Colaboradores comerciales.
- El sábado 26 de octubre se llevó a cabo la gran final del **Torneo Interno Mixto de Bolos** en el Cubo de Colsubsidio en la ciudad de Bogotá, en la que 10 equipos compitieron por los primeros puestos. También, premiamos a nuestros Colaboradores que llevaron los mejores disfraces, deliberación que se realizó a través de una encuesta en nuestra cuenta de Instagram.
- Durante todo el mes de diciembre celebramos con nuestros Colaboradores la navidad, durante este tiempo organizamos para ellos las **Fiestas de Fin de Año** a nivel nacional, **novenas** o las entregas de más de 1.450 regalos para los hijos de nuestros Colaboradores, entre otras actividades.

6.5. Compensación y Beneficios para nuestro equipo

El 2019 se cerró con una gran noticia para todos nuestros Colaboradores y fue la presentación del nuevo **Plan de Beneficios 2020 - 2024**, a través del cual logramos aportar a mejorar la calidad de vida de nuestra Gente Vital; este nuevo plan mantiene todas los incentivos que tanto valora nuestro personal, mejora dos beneficios y trae dos novedades pensadas para el bienestar de nuestros Colaboradores:

- **Prima Extralegal:** equivale a quince (15) días de sueldo, entregados en el mes de diciembre junto con la prima legal.
- **Reconocimiento de Antigüedad:** los Colaboradores que cumplan 5, 10, 15 y 20 años de labores para Porvenir, reciben una prima económica como reconocimiento a su labor.
- **Auxilio para gastos de notariado, registro y/o beneficencia:** auxilio no salarial destinado al pago de los gastos de notariado, registro o beneficencia, causados por concepto de compra de vivienda permanente para el Colaborador.
- **Auxilio educativo de pregrado:** todos los Colaboradores que estén cursando sus pregrados pueden acceder a este auxilio, a través del cual se les entrega una ayuda económica para el pago de sus matrículas, hasta por 10 semestres.
- **Auxilio educativo de posgrado:** todos los Colaboradores que estén cursando especializaciones, maestrías o doctorados pueden acceder a este auxilio, a través del

cual se les entrega una ayuda económica para el pago de sus matrículas, hasta por tres (3) semestres.

- **Auxilio educativo para hijos:** equivale a un (1) auxilio anual no salarial destinado al pago de gastos de uno (1) de los hijos de los Colaboradores en formación académica, en entidades educativas acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, desde preescolar hasta educación universitaria.
- **Auxilio por nacimiento o adopción de hijos:** Porvenir reconocerá, por única vez, a los Colaboradores beneficiarios con un auxilio no salarial equivalente a un (1) SMMLV por cada hijo que nazca o adopte.
- **Plan de Ahorro Mutuo:** buscando cumplir nuestro propósito y fomentar el ahorro entre nuestros Colaboradores, Porvenir ha creado un plan de ahorro mutuo, así los Empleados beneficiarios por este, al realizar aportes al Fondo de Pensiones Voluntarias Porvenir recibirán un aporte condicionado en su cuenta individual por parte de la Compañía.
- **Póliza de Vida:** Porvenir cuenta con una póliza de vida para sus Colaboradores en caso de fallecimiento.
- **Póliza de Accidentes Personales:** Porvenir cuenta con una póliza de accidentes personales para sus Colaboradores, en caso de incapacidad total o permanente por accidentes.

6.7 Comunicación Interna

La Comunicación Interna de Porvenir cumple con una función trascendental, pues tiene como objetivo construir y fortalecer las relaciones de valor con los diferentes públicos de interés que existen al interior de la Compañía, a partir de una Política de Comunicación Corporativa y de los Objetivos Estratégicos establecidos por Porvenir.

Durante el 2019 los procesos de comunicación se orientaron a fortalecer el Orgullo por lo que Hacemos y el tránsito hacia nuestra Transformación Digital, todo esto a través de unos medios internos de comunicación sólidos que buscan apoyar la consecución de las metas

propuestas. Estos son los medios con los que informamos a nuestros Colaboradores:

- Encuentro de Directivos
- Buzón de Presidencia
- Agenda Informativa
- Cartelera digital
- Correo corporativo
- Zon@Vital
- Cartelera física
- Revista anual
- WhatsApp para Líderes
- Instagram oficial





7.

Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros

7.1. Porvenir Preferencial

Con orgullo nuestro programa de descuentos, donde los afiliados y sus familias cuentan con más de 200 aliados comerciales, sigue cumpliendo grandes metas. En el año 2019 se reportaron más de 3.000 MM (información que reportan nuestras empresas aliadas) de ahorro para para nuestros afiliados. El uso de este beneficio se ve reflejado en un incremento del 191% de visitas (3.903.599) al portal, respecto al año 2018 con un incremento de 1.869.814 ingresos.

7.2. El Poder de las Decisiones

Queremos ser el fondo de pensiones referente de los jóvenes, sabemos que en esta etapa de la vida las decisiones que toman pueden llevarlos a un futuro brillante o a uno caótico. Por eso, a través de iniciativas innovadoras queremos que los jóvenes tengan herramientas para que conozcan “El Poder de las Decisiones” y cómo estas influyen para el cumplimiento de sus metas.



7.3. Ahorrar es Cosa de Niños

En Porvenir queremos seguir siendo un referente de ahorro en el país y sabemos que desde más temprano se comprenda la importancia de este hábito, los colombianos podrán alcanzar sus metas. Por eso, impulsamos “Ahorrar es Cosa de Niños”, una campaña de educación financiera donde enseñamos a los más pequeños la importancia del ahorro para su futuro.

En el 2019, más de 3.700 jóvenes de colegios y 1.500 niños, hijos de nuestros clientes aprendieron diferentes conceptos financieros a través del juego.

Porque seguir impulsando el ahorro en las familias colombianas es nuestro compromiso, por eso, lanzamos el primer juego de mesa del sector de pensiones “El Futuro es Ahorra”, el cual busca enseñar de forma dinámica la función de los Fondos de Pensiones y Cesantías, el uso de las Cesantías y la importancia del ahorro para el cumplimiento de las metas.



□ Comunidad
**Disfrutando
 tu Porvenir**



7.4. Comunidad de Pensionados “Disfrutando Tu Porvenir”

Conscientes de la importancia de cada una de las etapas de la vida de nuestros afiliados, Porvenir lanzó en 2018 el programa de beneficios para pensionados que cuenta con un modelo de servicio especializado para atender sus requerimientos bajo una amplia oferta de valor que contribuye a su bienestar pensional.

Por eso, en 2019 se creó la comunidad de pensionados “Disfrutando Tu Porvenir” orientada a generar valor a esta población

a través de programas de formación, esparcimiento y emprendimiento. Al cierre del año 1.020 pensionados de las principales ciudades del país han participado en charlas de sensibilización, bienestar, acondicionamiento físico, manejo de redes sociales, cursos de panadería saludable y agricultura urbana. Gracias a estas actividades, los pensionados pudieron adquirir nuevos conocimientos, mantenerse activos, construir lazos de amistad y compañerismo para disfrutar al máximo esta nueva etapa de vida.



Fortalezcamos nuestros objetivos y consigamos juntos aún más

Estamos comprometidos con su formación empresarial y por eso en este año, queremos que usted cuente con nuestra confianza y experiencia para el refuerzo de sus competencias empresariales.



Nuestra oferta de formación es:

- ✓ Cursos
- ✓ Talleres
- ✓ Capacitaciones virtuales y presenciales
- ✓ Planeación del ahorro
- ✓ Nuevas tendencias y modelos de negocio
- ✓ Desarrollo de las habilidades más valoradas en el mercado laboral

#AvancemosJuntos por más propósitos

#AvancemosJuntos

in | | | | | www.porvenir.com.co

GRUPO
AVAL

7.5. Programa de Formación Empresarial

Porvenir, como aliado estratégico de las empresas y como parte de su oferta de valor para este segmento desarrolló el “Programa de Formación Empresarial” a través del cual los Líderes y personal estratégico de las empresas accedieron a cursos de formación para el desarrollo de sus competencias empresariales. Este programa se fortaleció con la inclusión de cursos dirigidos a los niños en los cuales aprendieron sobre educación financiera a través del aprendizaje experiencial.

Los resultados del programa de Formación Empresarial en el 2019 fueron los siguientes:

- Más de 56 cursos gerenciales en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Más de 1700 personas de cargos gerenciales y directivos realizaron cursos de formación ejecutiva virtual en alianza con ADEN International Business School en programas enfocados en liderazgo y nuevas tendencias de negocios.
- Fueron certificados por el SENA en Pensionales y Cesantías más de 841 Colaboradores de diferentes empresas a través los talleres de servicio Pensional.
- Se desarrollaron a nivel nacional más de 500 charlas inhouse en diferentes temas de interés para las empresas y sus empleados.
- Se dictaron más de 950 charlas de Pensiones y Cesantías a cargo nuestro nuestros consultores de servicio empresarial.
- Se desarrollaron 14 talleres del programa “Ahorrar es Cosa de Niños” en los cuales se vieron beneficiados más de 400 niños.



7.6. Novedades Canales

7.6.1. Botón PSE

Apoyando el proceso de Transformación Digital de Porvenir y alineando el negocio a las tendencias de mercado, hemos habilitado un botón de pagos PSE como nuevo canal de recaudo de aportes a Pensiones Voluntarias desde la Zona Transaccional Afiliados el cual es seguro, fácil y rápido para nuestros clientes. Desde su lanzamiento en septiembre de 2018, hemos recaudado más de 1.800 millones.

7.6.2. Página Web

Este año cerramos con 55% más de visitas en un sitio web más rápido que genera una mayor conexión con todos nuestros afiliados según su momento de vida y habilitó 44 millones de servicios digitales, a su vez, generamos mayor vínculo con clientes que navegan desde sus

dispositivos móviles creciendo la interacción en 10pp.

Para continuar ampliando nuestra oferta de valor en canales digitales, implementamos y testeamos junto a nuestros afiliados y empleadores, nuevos servicios que mejoran la experiencia, que contribuyen a la desacumulación y al cumplimiento normativo con soluciones como: Devolución de Saldos, Retiro de Cesantías “a un clic de distancia”, la nueva zona transaccional para empleadores, Simulador Pensional y actualización de Historia Laboral.

7.6.3. Ampliación de Capacidades de las Oficinas

La Transformación Digital se materializa en nuestras oficinas con los nuevos puntos digitales, una herramienta diseñada para y con el cliente que busca mejorar la experiencia de usuario, potencializar el autoservicio y liberar la capacidad de atención del canal presencial.



Definitivamente el 2019 estuvo cargado de grandes retos y aprendizajes, que nos permitieron explorar en nuevas soluciones cognitivas y disruptivas para analizar la demanda de servicio estructurados y no estructurados en los canales, logrando definir el roadmap de evolución de los servicios hacia una Línea de servicio digital y oficinas inteligentes.

7.6.4. Modelo Servicio al Empleador

Conscientes de la importancia de contar con herramientas permanentes que mantengan actualizados a nuestros empleadores, logramos comunicar durante el 2019 nuestra Oferta de Valor empresarial a 31.800 nuevas empresas y a 1´407.400 empleadores se les compartió el

boletín al empleador, mejorando su contenido con nuevas secciones como:

- **Soluciones para su empresa**
- **¿Sabías que...?**
- **Sáquele provecho**
- **Reglas del juego**

A través del trabajo colaborativo logramos disminuir el 60% de la deuda de 68 empresas VIP, a partir de la creación de las mesas de depuración y presentación de “Fichas de Depuración de Deuda”.

Adicionalmente garantizamos la claridad y veracidad de los contenidos de transacciones nuevas y existentes de la Zona Transaccional externa (ZTE), buscando la mejor experiencia de nuestros empleadores.

7.6.5. Modelo de Servicio al Pensionado

Para el 2019 seguimos nutriendo nuestro “Modelo de Servicio al Pensionado” y a través de este comunicaremos los beneficios para convertirlos en embajadores de nuestra marca con los siguientes logros:

- Incrementamos en un 107% la cantidad de pensionados que vivieron la experiencia de la estrategia del ritual del té “Momento Memorable” que se da en el momento en que el afiliado realiza el proceso de radicación de su beneficio pensional.
- Obtuvimos el primer lugar en la encuesta de satisfacción de IPSOS - Asofondos, en el proceso de devolución de saldos con un resultado de satisfacción del 95% y con el mejor resultado en el desempeño, NPS -recomendación, que nuestros clientes perciben como una experiencia de servicio muy positiva de real cumplimiento y sin dificultad de los procesos.
- Incrementamos en un 7% frente al año anterior, la atención a través de la nueva línea exclusiva de servicio al pensionado con un total de 84.731 pensionados atendidos.
- En el 2019 el “Modelo de Servicio al Pensionado” aportó con en el desarrollo de las actividades mensuales en la comunidad del pensionado generando confianza a los 90 pensionados que asistieron a la primera feria con las cajas de compensación en la ciudad de Bogotá D.C., logrando que 38 pensionados se afiliaran y empezaran a disfrutar de sus servicios y beneficios.

- Logramos comunicar a 18.200 pensionados a través del boletín del pensionado, información relevante y de su interés, y a 6.100 nuevos pensionados los beneficios de ser parte de la etapa Disfrutando tu Porvenir, a través de nuestra oferta de valor al pensionado.

7.6.6. Actualización de Datos de los Clientes

- En el 2019 avanzamos en normalización y poblamiento de datos, gestión clave para nuestros procesos y servicio al cliente, lo cual permitió:
- El 94% de cobertura para la entrega de información relevante a nuestros clientes, esto es más de 11 millones de afiliados con mínimo un (1) dato de contacto efectivo.
- Crecimiento del 10% en datos electrónicos, pasando a tener 9 millones de afiliados con @ y/o celular, permitiendo el acceso a nuestros canales digitales, impulso del autoservicio y reducción de medios físico, pasamos de enviar a los afiliados de Pensiones Obligatorias y de Cesantías 2,6 millones de extractos físicos en 2018 a enviar solo 668 mil en 2019 (remitiendo los demás por canales digitales).
- Aumentar en un 6% la certificación de datos, esto es más de 3,6 millones de afiliados a Pensiones Obligatorias con datos básicos correctos.
- Logramos a través de diferentes estrategias de depuración, actualizar la información para más de 160 mil afiliados, contribuyendo en la disminución de la deuda presunta en \$5 mil millones y en la normalización de datos para procesos operativos por \$2,9 mil millones.

7.6.7. Estrategias de Servicio Afiliado

Durante el 2019 acompañamos a nuestros clientes en todas las etapas de vida, generando confianza a través de las iniciativas implementadas, es así que le comunicamos a 6.4 millones de afiliados la nueva tapa que acompaña los extractos de Pensión Obligatoria, con mensajes relevantes que los concientice sobre la importancia del ahorro y el efecto que tiene en su pensión. Entre los temas tratados: el efecto en la pensión al realizar Aportes Voluntarios, ser constante en

el ahorro pensional y hacer seguimiento a la Historia Laboral.

Continuando la línea de generación de confianza y cumpliendo con los lineamientos de la Circular 024, implementamos 8 modelos de cartas para informar a nuestros afiliados que se encuentran a 12 años de la edad de pensión y el futuro de su situación pensional, comunicando al cierre del 2019 a 52 mil afiliados con información relevante para una toma de decisiones más conscientes.





8.

Aportes en Línea

8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en 2019

El 2019 fue un año de transformación para Aportes en Línea (filial de Porvenir). El 27 de mayo se dio inicio a un camino lleno de cambios y nuevos retos. Ese día fue anunciada a toda la Compañía la integración entre Aportes en Línea y la plataforma tecnológica Fanaia operada por Mareigua.

Como todo gran anuncio, la noticia de la integración generó diversas reacciones. La integración suponía un gran reto, en donde cada una de las partes iba a aportar sus mejores fortalezas para construir juntos una nueva Compañía, pensando siempre en el bienestar de los Colaboradores.



El objetivo era lograr complementarse, teniendo en cuenta que cada parte podía ofrecer mucho a la otra. Al estudiar las fortalezas de Aportes en Línea, se puede evidenciar que Porvenir es el líder en la categoría de los operadores de información con una participación en el mercado de 42,94% y es ampliamente reconocida por los clientes y usuarios, lo que es una gran ventaja al ubicarse en un mercado que es ampliamente competitivo y regulado. Esto permite que Fanaia, como la unidad de negocio de Mareigua que hace parte de la integración, tenga un mayor reconocimiento en el mercado y mayores oportunidades de crecimiento.

Adicionalmente, Aportes en Línea se caracteriza por su dinámica fuerza comercial, conformada por 35 consultores, 14 especialistas y más de 1.000 referenciadores de Porvenir y del Banco de Occidente, lo que permite abarcar todo el territorio nacional y apalancar el crecimiento de la marca. Por su lado, la unidad de negocio de Fanaia, crea soluciones informáticas innovadoras, que atienden la normatividad legal y las necesidades de los clientes, permitiendo así que esa fuerza comercial de Aportes en Línea ofrezca al mercado soluciones innovadoras, actualizadas con las exigencias legales y sobre todo funcionales para clientes y usuarios.



con los más altos estándares de calidad e ingeniería. Existe una cultura de excelencia que ha dado como resultado un reconocimiento nacional como desarrolladores de software. A su vez, ha permitido obtener las certificaciones de calidad (ISO 9001, ISO 27001, Certified Management System, CMMI nivel 3) y el reconocimiento mundial con el premio como mejor aliado de Microsoft en el mundo en la administración de bases de datos. Esto brinda un gran aporte y respaldo a Aportes en Línea, ya que demuestra que la plataforma tecnológica posee todas las características de una herramienta innovadora y excelente en todos los sentidos.

Justamente es la innovación lo que ha permitido que Aportes en Línea, con el transcurso de los años, diversifique los productos y servicios que ofrece al mercado. Hoy en día cuenta con servicios como: la gestión de cartera, la gestión de recaudo, la gestión de beneficios pensionales, los servicios financieros y los servicios de contacto; productos y servicios adicionales al producto insignia de la Compañía: la liquidación y pago de Seguridad Social, Cesantías y Pensiones Voluntarias. Todo esto no se hubiera logrado sin el apoyo de Fanaia, que desarrolla, implementa y opera sistemas de procesamiento transaccional que permiten que los productos y servicios de Aportes en Línea satisfagan las necesidades de millones de usuarios. En 2019 se implementaron más de 203 desarrollos sobre el producto, con un promedio de 3.066 horas de diseño y desarrollo al mes. Más de 4.700 usuarios se conectan simultáneamente a la página web aportesenlinea.com



Una de las fortalezas que más favorece el proceso de integración es el servicio que brindan ambas Compañías. Por una parte, Aportes en Línea le ofrece un gran respaldo a sus clientes y usuarios, soportado en 48 analistas y auxiliares; y 250 asesores en el contact center. En temporada de Cesantías este respaldo aumenta a 600 personas. A su vez, pone a disposición diferentes canales de servicio: opción contáctenos, líneas telefónicas, asistente virtual Abril, redes sociales, consultores y especialistas. Mientras tanto, Fanaia, se caracteriza por brindarle el soporte requerido a la plataforma, atendiendo y dando solución a los casos que los clientes generan, con un cumplimiento del nivel de servicio superior al 92% y un nivel de satisfacción superior al 98%.



Como se evidencia, la unión de Aportes en Línea y Fanaia ha permitido que los mayores beneficiados sean los clientes y usuarios, pero también sus Colaboradores. Con la unión se completa un equipo de trabajo de 280 personas, que poseen características idóneas para cumplir con sus labores y superar los retos que trae el día a día. Dentro del proceso de integración y pensando en contar con unos lineamientos que permitieran que este proceso fuera exitoso, se definieron unas reglas de oro que fueron aplicadas por cada uno de los participantes del proceso. Estas reglas incluyen las siguientes premisas: “Nos apasiona todo lo que hacemos”, “El problema y el logro

no es de uno, sino de todos”, “Siempre hay una mejor forma de hacer las cosas”, “Encontramos soluciones y no problemas”, “Respetamos el aquí y el ahora” y “Bienestar conlleva equilibrio entre la vida laboral y la vida personal”.

Para poner en marcha la integración se definieron tres fases en las que se llevaron a cabo diversas actividades que permitieron avanzar en el proceso. Se creó una campaña de comunicación interna, denominada Construyendo Juntos, cuyo concepto fue la construcción del rompecabezas más importante de la historia. Este concepto se generó teniendo en cuenta que con la integración de los mejores talentos de Aportes en Línea y de Fanaia, se lograría la consolidación de una sola Compañía más grande, con mayor alcance y en donde ambas partes podrían construir un mejor futuro.

La primera fase de la campaña se denominó “Descubrir”, en ella se empezó a conocer en detalle cada una de las fichas que integran el rompecabezas, descubriendo las fortalezas y talentos de cada Compañía. Fue en esta fase cuando se hizo el anuncio de la integración y se realizó la encuesta de cultura organizacional para conocer cuál era la cultura actual. Se dio inicio oficial a la campaña de socialización a través de los comunicados “Descubriéndonos +”.

Asu vez, iniciaron las reuniones de acercamiento de estrategia y cultura con los líderes de ambas compañías. Se activaron los frentes de trabajo y se diseñaron los planes de acción. Cada uno de los frentes cumplió un objetivo específico dentro del proceso de integración:

- **Frente Técnico y Operacional:** Definir y ejecutar el plan de migración técnica del software Fanaia y todos los componentes que soportan su operación, a la infraestructura de Aportes en Línea.
- **Frente Administrativo:** Poner en marcha las nuevas instalaciones de Aportes en Línea, así como asegurar los servicios requeridos para la correcta operación de la compañía.
- **Frente Laboral:** Contratar al equipo humano requerido para la operación del software en Aportes en Línea.
- **Frente Legal:** Estructurar los contratos de formalización de la transacción y las condiciones acordadas por las partes para la entrega y recepción del software.
- **Frente Seguridad de la Información:** Garantizar la integridad, evitar fugas y asegurar la eliminación de la información y el código que soportan al software.
- **Frente Talento Humano:** Diseñar e implementar la estructura organizacional a partir de las nuevas capacidades y equipos que llegaron a Aportes en Línea, así como estructurar un modelo de gestión del Talento Humano que permita el desarrollo del capital estratégico.





- **Frente Cultura y Estrategia:** Alinear estratégica y culturalmente a los dos equipos de trabajo. Divulgación y activación de la nueva cultura y estrategia.
- **Frente Comunicaciones:** Mantener informada a toda la comunidad de Aportes en Línea y Fanaia sobre los avances en el proceso de integración. Minimizar al máximo la incertidumbre y maximizar el sentido de pertenencia.
- **Frente Procesos:** Asegurar la alineación de los procesos y herramientas de gestión con duplicidades en las dos compañías.

La segunda fase de la campaña se denominó “Manos a la obra”. Durante más de 6 meses, de forma simbólica, se estuvo armando el rompecabezas, integrando y ubicando cada ficha en su lugar. Se activaron todos los canales de comunicación de la campaña (Newsletter, Minisite Construyendo Juntos, Instagram

@aportesenlineasomosuno, Capitanes de la integración), los cuales permitieron que durante el proceso todos los Colaboradores se mantuvieran informados. En esta fase también se ejecutaron los planes de trabajo definidos, se llevaron a cabo los talleres de activación estratégica y cultural con todos los Colaboradores de Aportes en Línea, se pusieron en marcha los Retos Manos a la Obra que facilitaron la integración de las personas, se trabajó arduamente por la consecución de la certificación ISO 27001, se generó la firma de contratos de los nuevos Colaboradores de Aportes en Línea que venían de Fanaia, se presentó el plan de beneficios, entre ellos el nuevo código de vestuario, se eligieron las nuevas instalaciones de la oficina y se llevó a cabo la primera reunión de integración en la cinemateca distrital y la fiesta de fin de año en La Plaza de Andrés con la compañía completa.

La última fase de la campaña se denominó “Somos Uno”. Es la fase donde todas las



fichas quedaron armadas, haciendo un símil a que todos los frentes de trabajo cumplieron con los objetivos y finalmente se armó el rompecabezas, dando como resultado una Compañía sólida e integral. Cada una de las personas aportó en la construcción de este rompecabezas y es este el momento en el que se empezó a vivir la integración desde la nueva cultura organizacional, con una nueva misión, una nueva visión, nuevos valores organizacionales y nuevos y más retadores objetivos estratégicos.

El futuro es prometedor para Aportes en Línea; que seguirá trabajando para fortalecerse, continuar siendo líder en el mercado y seguirá generando espacios donde los Colaboradores puedan crecer y disfrutar de un lugar de trabajo agradable y sobre todo, donde su labor y esfuerzo sean valorados.

8.2. Cifras 2019

- En octubre de 2019, se registró el mayor número de trabajadores que se hayan liquidado a través de Aportes en Línea: 6.954.956 trabajadores y durante el año se obtuvo una participación de mercado acumulada de 42,94%.
- Con corte al mes de diciembre de 2019, el servicio de liquidación de seguridad social logró un nivel de 758 mil liquidaciones mensuales.
- Los detalles liquidados terminaron en 24.625.569, con un crecimiento del 2.8% respecto al año anterior.
- En la campaña de “Cesantías 2019” se liquidaron más de 2.596.967 trabajadores, logrando con esto una participación del 58% en los fondos privados.

- Se registraron utilidades netas por \$15.999 millones.
- Los resultados en el servicio de liquidación de Pensiones Voluntarias llegaron a los 26.465 trabajadores.
- Se alcanzó el 99,98% de efectividad en la entrega de archivos de acreditación para Porvenir.
- Se dio continuidad al contrato de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) y Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) con Colpensiones.
- Se capacitó en temas de Seguridad Social a más de 14.121 personas, en 31 charlas presenciales desarrolladas en 16 ciudades del país y en 4 jornadas virtuales.
- Aportes en Línea continuó siendo el líder de las redes sociales de la industria, contando con más de 94.297 seguidores, con un aumento del 13,5% respecto al año anterior.
- Durante el año se generaron más de 39.902 pagos a través de la aplicación móvil de Aportes en Línea.
- A través de la funcionalidad mensaje de texto doble vía se pagaron más de 86.172 planillas de Seguridad Social.
- Respecto a nuevas funcionalidades de la plataforma se creó el portal exclusivo para pequeñas y medianas empresas, se lanzó la funcionalidad de Informes Personalizados y se empezaron a generar capacitaciones para clientes a través del portal Unipymes en alianza con Aportes en Línea.



- En el 2019 se pagaron más de 3.175 liquidaciones a través de la asistente virtual “Abril”.
- Durante 2019 se logró la certificación de la Norma ISO/IEC 27001:2013 que hace referencia al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, la cual permite que Aportes en Línea opere de forma propia la plataforma Fanaia.



8.3. Beneficios Aportes en Línea para los usuarios

Aportes en Línea como líder del mercado, otorga un papel muy importante a sus usuarios, trabajando por ser mejores cada día para generarles valor e innovar en los productos y servicios ofrecidos. Existe un constante esfuerzo por brindar un excelente servicio, que sea eficiente y claro, para que facilitar los procesos de liquidación y pago de Seguridad Social (PILA), Cesantías y Pensiones Voluntarias.

Los usuarios de Aportes en Línea tienen a su disposición una plataforma robusta y actualizada con la normatividad vigente. La promesa de servicio es generar soluciones que transformen y faciliten los procesos. Existen diversos beneficios como:



- **El Portal Pymes** el cual permite que las pequeñas y medianas empresas puedan generar y pagar la planilla de Seguridad Social de sus Colaboradores de una forma más práctica e intuitiva.
- **La funcionalidad Informes Personalizados** que permite que los aportantes puedan generar informes a la medida de sus necesidades, que cumplan con las exigencias individuales que se les presenten.
- **El Portal Independientes** el cual permite generar la planilla de Seguridad Social a través de sencillos pasos que están adaptados al lenguaje de estos clientes.
- **La aplicación móvil de Aportes en Línea** que facilita la generación de la liquidación y pago de aportantes independientes haciendo uso de su dispositivo celular.
- **Los múltiples canales de servicio**, entre los que se encuentran la opción Contáctenos de la página web, nuestra asistente virtual en línea: “Abril”, las líneas de servicio telefónico tanto para clientes empresariales como para independientes, los frecuentes comunicados informativos que reciben, la atención a través de redes sociales, la línea ética y la asesoría personalizada en 21 ciudades bajo el esquema de consultores y especialistas de producto y servicio.



- **Las diversas posibilidades para acceder a la clave de pago de la planilla de Seguridad Social** desde diversos canales: opción autoservicio del portal web, asistente virtual en línea: Abril, mensaje de texto doble vía, recepción de la liquidación de forma automática, solicitud de clave a través de nuestro sistema telefónico de respuesta automática e incluso, con Aportes en Línea los clientes pueden realizar el pago directamente en el punto de pago sin necesidad de contar con la clave de la planilla. Estas opciones están disponibles cuando la liquidación no presenta cambios mes a mes.
- **Capacitaciones a través del Portal Unipymes** donde se brindan programas cortos y diplomados con temas de interés para nuestros clientes.
- **La constante actualización de conocimiento** sobre normatividad y funcionalidades del sistema, gracias a las capacitaciones presenciales y virtuales que se realizan en diferentes ciudades del país y a la publicación de videos tutoriales en las redes sociales.
- **La innovación respecto a las funcionalidades que ofrece la plataforma:** El pago de múltiples planillas en una sola transacción, la división automática de planillas, la autocorrección de más de 250 tipo de errores de forma automática, los múltiples reportes corporativos, individuales y a la medida, la creación, cargue y validación de planillas desde Excel, la validación masiva de AFP y EPS, la generación de certificados desde el Módulo Autoservicio del portal web, entre muchas otras funcionalidades.



8.4. Beneficios Aportes en Línea para las Administradoras

Pensando en facilitar la labor de las Administradoras, Aportes en Línea les brinda servicios específicos como:

- **Gestión Deuda Histórica:** Servicio ofrecido a las administradoras convenio, con el fin de contactar al aportante de manera telefónica o electrónica, con el propósito de adelantar el proceso de depuración que permita aclarar los periodos de los afiliados en deuda, bien sea por medio de novedades, pago o corrección de inconsistencias reportadas por el empleador o identificadas mediante análisis operativo, evitando de esta manera que en un futuro inicien un proceso de cobro persuasivo, prejurídico o jurídico con las sociedades administradoras. Este servicio se presta a las empresas que la administradora asigne.

- **Gestión Deuda Corriente:** Servicio ofrecido a las administradoras convenio, con el fin de notificar a los aportantes que presenten deuda en el periodo corriente de manera electrónica, escrita o vía SMS, de acuerdo con lo ordenado en el Artículo 8 de la Resolución 2082 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales del Sistema de la Protección Social - UGPP, por la cual se establecen los estándares de cobro que deben implementar las administradoras del sistema de la protección social. Igualmente, gestionar las respuestas recibidas vía telefónica o por correo electrónico por parte del empleador en atención a la notificación enviada, con el propósito de aclarar la deuda correspondiente al periodo actual.

- **Gestión de Cartera y Recaudo:** Servicio ofrecido a las administradoras de Seguridad Social, con el fin de consolidar y entregar el recaudo PILA luego de ser conciliadas las planillas vs su recaudo, y de identificar y gestionar inconsistencias definidas por normativa vigente o definidas por la administradora.
- **Gestión de Inconsistencias:** Consiste en la gestión telefónica o de escritorio con aportantes o cotizantes para los cuales la administradora identifica inconsistencias como falta de detalles liquidados para un depósito pagado. Este servicio se presta para los productos de Pensiones Obligatorias, Pensiones Voluntarias y Cesantías.
- **Gestión de Beneficios Pensionales:** Consiste en un acompañamiento telefónico a los afiliados próximos a pensionarse, con el fin de guiarlos en los diferentes trámites que deben realizar para la obtención de su pensión, como, por ejemplo, la firma de su Historia Laboral.
- **Sistema Transaccional BEPS:** Servicio ofrecido con el fin de gestionar el enrutamiento, procesamiento, monitoreo, validación, autorización, envío de SMS y conciliación diaria de las transacciones efectuadas en línea con las redes encargadas del recaudo de los aportes del servicio social complementario de BEPS.





- **Servicios financieros:** Servicio ofrecido con el fin de poner a disposición de las entidades financieras el certificado de aportes de las personas que realizan sus pagos por Aportes en Línea.
- **Servicios de contacto:** Este servicio se compone por:
 - Mesa de Ayuda: Brinda soporte a la fuerza comercial de Porvenir en lo referente a incidentes con los aplicativos, dispositivo celular, etc.
 - Agendamiento: Procesa las solicitudes de la fuerza comercial de Porvenir respecto a visitas a empresas interesadas en utilizar la plataforma de Aportes en Línea.
 - Desistimiento: Gestiona solicitudes de traslado de Fondo con el ánimo de lograr la retractación.
 - Call Ventas: Ofrece a clientes de Porvenir el uso de la plataforma de Aportes en Línea.
 - Call Mantenimiento: Ofrece servicio postventa a empresas que utilizan la plataforma.

Estos servicios traen beneficios a las administradoras permitiéndoles:

- **Ahorrar costos:** Pueden consultar información en cualquier momento y las veces que se requiera. A su vez, eliminar procesos de conciliación interna y de gestión de inconsistencias redundando en una disminución en personal y gastos de tecnología por la simplificación de procesos complejos de acreditación.

- **Disminuir riesgos:** Diariamente pueden conocer la información procesada para controlar la facturación. Además, realizar seguimiento diario al estado de la conciliación y reducir las contingencias legales gracias a la acreditación oportuna.

Mejorar el servicio: Aportes en Línea permite que la administradora conozca el motivo de los archivos pendientes (rechazo o faltante). También le permite acceder a reportes detallados de la liquidación y a elegir la gestión de los archivos con inconsistencias.

