



Informe de Generación de Valor Social 2014

*Hacer posible una Colombia mejor
sigue siendo nuestra prioridad.*



Contenido

1.	Los Grandes Logros de Porvenir en el 2014	7
1.1	Estabilización de la fusión	8
1.2	Solicitud de Beneficio Pensional en Línea	9
1.3	Servifácil Porvenir	10
1.4	Invitación a Ferias de Vivienda	12
1.5	Reconocimientos y Calificaciones	13
1.5.1	Premio Global Banking & Finance Review 2014	13
1.5.2	E- Commerce Award	14
1.5.3	Premio Ciclovía	15
1.5.4	National Pride Award David the Agency	16
1.5.5	Premio Federación Colombiana de Atletismo	17
1.5.6	Porvenir, ISO 9001	18
1.5.7	ISO 20000	18
1.5.8	Certificación AAA	19
2.	Nuestra Esencia	22
2.1	Perfil General	23
2.2	Nuestra Historia	23
2.3	Filosofía Corporativa	26
2.3.1	Nuestra Misión	26
2.3.2	Nuestra Visión	26
2.3.3	Nuestros Valores	27
2.4	Nuestra Presencia en Colombia	28
2.5	Estructura Organizacional	29
2.6	Participación de los Accionistas	30
2.7	Productos y Servicios	31
2.7.1	Fondo de Pensiones Obligatorias	31
2.7.2	Fondo de Cesantías	32
2.7.3	Fondos de Pensiones Voluntarias	34
2.7.4	Patrimonios Autónomos	34
3.	Gobierno Corporativo	35
3.1	Compromiso con la transparencia	36
3.2	Estructura del Gobierno Corporativo de Porvenir	37
3.3	Sistema de Control Interno	38
3.1.1	Gestión de Riesgos	38
3.1.1.1	Auditorías Especializadas	39
3.1.2.	Controles Externos	39
4.	Motor de Desarrollo Económico y Social	40
4.1	Porvenir dinamiza la economía del país	41
4.2	Porvenir y la formalización del trabajo en el país	41
4.3	Distribución de Valor	42
4.4	Inversiones por sector	42
4.4.1	Infraestructura	43
4.4.2	Deuda Pública	44
4.4.3	Mercado de Capitales	45
5.	Inversión social pensada en los colombianos	46
5.1	Inversión en Deporte	47
5.1.1	Atletas con Porvenir	47

5.1.2	Media Maratón Internacional de Bogotá	49
5.1.3	Triatlón	50
5.1.4	Ciclovía de Bogotá	51
5.1.5	5K-ZUCÁ “Corriendo Barreras en Cazucá”	52
5.2	Otras actividades	53
5.2.1	Programa de Voluntariado para pensionados- Convenio Empresarios por la Educación	53
5.3	Responsabilidad Social con el aporte de nuestros funcionarios	54
6.	Nuestro Gente Porvenir	55
6.1	Gestión Humana en nuestra organización	56
6.2	Gestionando el Conocimiento	58
6.2.1	Alianzas con Terceros	58
6.2.2	Carreras Porvenir	59
6.2.3	Feria de Universidades	59
6.2.4	Certificación de cargos de Oficinas	59
6.3	Haciendo Carrera en Porvenir	60
6.4	Fortaleciendo nuestro ambiente laboral	61
6.5	Compensación y Beneficios para nuestro equipo	62
6.5.1	Compensación	62
6.5.2	Beneficios no salariales	63
6.5.3	Otros beneficios	64
6.5.4	Convenios Grupo AVAL	64
6.5.5	Fondo de Empleados	64
6.6	Comunicación Interna	65
6.6.1	Una nueva e Integral Estrategia de Comunicación	65
6.6.2	Boletines Jurídicos	66
6.6.3	Portal Jurídico	66
7.	Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros	67
7.1	Porvenir Preferencial	68
7.2	Solicitud de Beneficio Pensional en Línea	68
7.3	Retiro de Cesantías	69
7.3.1	Retiro de Cesantías Afiliado	69
7.3.2	Retiro de Cesantías Empleador	70
7.4	Oficinas 24 horas	70
7.5	Renovación página web	70
7.6	Porvenir web	70
7.7	Porvenir SMS	71
7.8	Renovación de los PAREs	72
7.9	Generación Porvenir	73
7.10	Protección del Consumidor Financiero	74
7.10.1	Defensor del Consumidor Financiero	74
7.10.2	SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero	75
8.	Aportes en Línea	76
8.1	Lo más destacado de Aportes en Línea en 2014	77
8.2	Cifras 2014	78
8.3	Reconocimientos	78
8.4	Beneficios Aportes en Línea	78
8.4.1	Beneficios Aportes en Línea para las AFPs	79

Carta del Presidente



Estimados amigos,

Tengo el gusto de presentarles el Informe de Generación de Valor de Porvenir 2014, en el cual hemos consolidado toda la información sobre nuestra gestión durante el año anterior. En este informe compartimos nuestros grandes acontecimientos, cambios, mejoras, reconocimientos y las múltiples actividades que realizamos en nuestras distintas áreas, para continuar apoyando los proyectos y expectativas de ahorro de todos los colombianos que nos han elegido como su Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías.

Quiero iniciar contándoles que culminamos un excelente 2014. Logramos finalizar

la fusión con muy buenos resultados y abrimos las puertas a una nueva generación de servicio al cliente e innovación. En 2014 evidenciamos un crecimiento de nuestra base de clientes, registrando más de 500.000 nuevos afiliados, para un total de 8.8 millones de colombianos que confían en nuestra organización. Alcanzamos una cifra acumulada de recaudo que supera los 7.0 billones de pesos y obtuvimos destacadas rentabilidades del orden del 10% para los Multifondos de Pensiones Obligatorias y alrededor del 9% para los Multiportafolios de Cesantías.

De cara a las dimensiones de nuestra organización, exponemos las prácticas e iniciativas que pusimos en marcha en aras de garantizar la transparencia, los principios éticos y el buen Gobierno Corporativo de nuestra organización.

Asimismo mostramos el balance de las inversiones realizadas durante el 2014 que contribuyeron al dinamismo de la economía del país, así como las iniciativas sociales que realizamos en el deporte, apoyando distintos temas relacionados con el Atletismo como la Media Maratón de Bogotá y Atletas con Porvenir. Hemos también expuesto nuestro enfoque en cuanto a Gestión de nuestro Talento Humano y los programas de formación que impactan en el crecimiento y desarrollo profesional de nuestros colaboradores. De otra parte, presentamos las múltiples mejoras que hemos desarrollado para nuestros afiliados en materia de servicio, cobertura y facilidades tecnológicas como la Solicitud de Beneficio Pensional por internet, lo cual evidencia nuestros esfuerzos y trabajo continuo, enfocados en construir una Colombia mejor.

Los invito a conocer más de nuestra compañía esperando que este informe sea de su agrado, tanto como es para nosotros compartirlo con ustedes.

Miguel Largacha Martínez

*Hacer posible una Colombia mejor
sigue siendo nuestra prioridad.*



1.  Los Grandes Logros
de Porvenir en el 2014





1.1 | *Exitosa finalización de la fusión*

Porvenir logró estabilizar el negocio de manera exitosa tras la integración con Horizonte y abrió las puertas al nuevo Porvenir. Esto significó asumir y superar los retos que implicaban la correcta integración entre los dos Fondos. Logramos la unificación contable y financiera de las dos AFP's y el cumplimiento de los trámites legales. Trabajamos en articular las culturas de cada una de las organizaciones y promovimos el compromiso en todos nuestros colaboradores para ofrecer un servicio óptimo y sin alteraciones a nuestros afiliados. A pesar de la enorme articulación que demandó este proceso logramos actualizar certificaciones en ISO 90001 e ISO 20000.

1.2 | *Solicitud de Beneficio Pensional en Línea*






Siendo pioneros en este servicio, Porvenir lanzó en noviembre de 2014 la Solicitud de Beneficio Pensional en Línea para sus afiliados. Esta plataforma permite gestionar todo el proceso de solicitud de pensión por internet. Desde la asesoría inicial, hasta el pago de la mesada pensional, pueden ser gestionados desde el lugar en el que el afiliado se encuentre. Esta nueva alternativa ha sido creada especialmente para los afiliados que están ubicados cualquier lugar de Colombia o en el exterior o, si poseen algún grado de discapacidad, o sencillamente para los que prefieren hacer sus solicitudes de una forma práctica por internet.



1.3 | Servifácil Porvenir

Servifácil porvenir

Servifácil Porvenir es una estrategia omnicanal que agrupa diferentes opciones que satisfacen los atributos de facilidad, sencillez, seguridad y rapidez a través de herramientas como la Página Web / internet, Audio Respuesta / IVR, Móvil / mensajes de texto y también un portal para teléfonos inteligentes, Chat / Respuesta Automática y Puntos de Atención Rápida / módulos interactivos en las 54 oficinas, donde sin costo alguno para los clientes, pueden realizar consultas y transacciones sin importar la hora ni el lugar donde se encuentren, asegurándoles disponibilidad las 24 horas del día y cobertura a nivel nacional.

 Porvenir Web	Nuestro sitio en internet a través del cuál puedes informarte, realizar consultas y operaciones de forma fácil y segura. Ingresa a través de www.porvenir.com.co
 Audio Respuesta Porvenir	Un canal de respuesta telefónica donde te sorprenderemos con las diferentes opciones de servicios de acuerdo a tus productos activos con Porvenir . Comunícate en Bogotá 7447678 - Cali 4857272 - Medellín 6041555 - Barranquilla 3855151 y el resto del país 01 8000 510800
 Porvenir Móvil	A través de tu celular enviando un mensaje de texto podrás consultar tus saldos, solicitar certificados y extractos. Envía un mensaje de texto al código 85764 con la palabra clave o ingresa a nuestro portal mobile www.porvenir.com.co desde tu Smartphone
 Chat Porvenir	Un nuevo canal a través del cuál podrás obtener de forma inmediata certificados y extractos. Ingresa a través de nuestra página web www.porvenir.com.co
 Punto de Atención Rápida Porvenir (P.A.R.)	Módulos de servicio interactivos ubicados en todas nuestras oficinas donde ágilmente puedes obtener impresos tus certificados y extractos además de actualizar tus datos.

Entre los pilares que le permiten a Porvenir desarrollar este tipo de herramientas se encuentra el avance que la compañía ha logrado en el desarrollo de estrategias digitales orientadas hacia el E-service para los afiliados como una respuesta a las necesidades actuales de la vida moderna: hacer las cosas más fáciles, rápidas y seguras.

En el 2014 implementamos servicios innovadores para nuestros afiliados incluyendo:

- 6 oficinas a nivel nacional con hall digital 7x24,
- Un chat resolutivo donde de forma automática los afiliados auto-gestionan los requerimientos más comunes como son las certificaciones de afiliación y extractos.
- La modernización del portal permitiendo el acceso desde teléfonos inteligentes y tablets.
- Sin lugar a dudas, la implementación en la página web de los retiros de Cesantías ahorrando a los clientes tiempo y desplazamientos a las oficinas cuando el pago es mediante abono en cuenta.

Como resultado a esta iniciativa la compañía logró un crecimiento 16% en uso de canales electrónicos por parte de los afiliados, pasando de una usabilidad del 68% al 84% al cierre del 2014.

Estamos seguros que con Servifácil Porvenir los usuarios viven una excelente experiencia, siendo éste uno de los retos más importantes a los que nos enfrentamos en la compañía.





1.4 | *Invitaciones a Ferias de vivienda*

En 2014 Porvenir participó en La Feria de Vivienda a la que asistieron cerca de cinco mil asistentes y en la cual se presentaron proyectos de vivienda y modalidades de financiación de 4 bancos del Grupo AVAL y 8 constructoras, con el objetivo de propiciar un espacio en el que los afiliados pudieran identificar oportunidades y facilidades para la compra de vivienda. En 2015 tendremos la segunda versión de este evento, esperando incrementar el número de asistentes, quienes se beneficiarán de múltiples alianzas que permitirán consolidar sus proyectos de vivienda.



1.5 | *Reconocimientos y calificaciones*



1.5.1 | *Premio Global Banking & Finance Review 2014*

El compromiso en materia de innovación y los aportes realizados a la industria, fueron reconocidos por la revista inglesa Global Banking and Finance Review, al otorgarle a Porvenir el premio al Fondo Más Innovador de Colombia y Latinoamérica. Esta misma organización ha premiado a Porvenir como el mejor fondo de Colombia en 3 ocasiones más. Los criterios que permitieron la obtención de este galardón consideraron las estrategias de inversión de Porvenir, política de riesgos y participación de mercado. Así mismo, la estrategia de servicio al cliente a través de múltiples canales de servicio, sus redes sociales tales como Facebook, Twitter y Youtube, y las iniciativas de cara a la Responsabilidad Social Empresarial implementadas por el Fondo.



1.5.2 | E-Commerce Award

Gracias a los desarrollos implementados para mejorar los procesos de servicio al cliente a través de 5 canales electrónicos, Porvenir recibió el E-commerce Award, concedido por el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico. El alcance, rapidez y seguridad que proveen estas plataformas a los afiliados, les permiten tener una experiencia de servicio innovadora y que se adapta a las necesidades y dinámicas de la vida moderna.



1.5.3 | Premio Ciclovía

Bajo el marco del cumpleaños número 40 de la Ciclovía de Bogotá, El Instituto Distrital de Recreación y Deporte otorgó un reconocimiento a Porvenir, como aliado clave, por su apoyo en la realización de esta actividad desde el 2006.





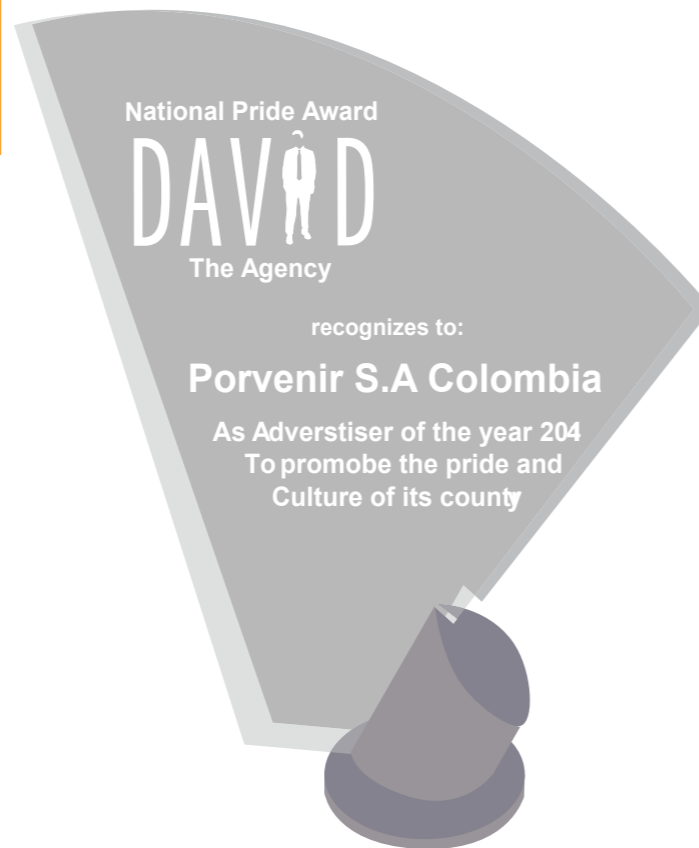
1.5.5 | *Premio Federación Colombiana de Atletismo
15 años acompañando la Media Maratón de Bogotá*

La Federación Colombiana de Atletismo entregó a Porvenir una placa conmemorativa, como reconocimiento a la dedicación y compromiso que ha brindado la organización a la promoción del deporte colombiano.



1.5.4 | *National Pride Award David the Agency*

Como reconocimiento a la campaña de comunicación “Colombia sólo hay una, Porvenir sólo hay uno” la cual propició la participación de los Colombianos en un concurso de fotografía que buscaba captar la identidad e idiosincrasia de nuestro País a través de imágenes, Porvenir recibió el Premio National Pride Award David the Agency, entregado por el grupo WPP como distinción a la promoción del orgullo nacional a través de nuestra publicidad.



1.5.6 | *Porvenir, ISO 9001*

En 2014 la organización actualizó la certificación en ISO 9001, bajo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en ventas, operación, servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias, Voluntarias y de Cesantías.



1.5.7 | *ISO 20000*

Implementando procesos enfocados en el servicio al cliente, la Gerencia de Servicios Tecnológicos se certificó en ISO 20.000 en abril de 2013 y logró actualizar la certificación en 2014, evidenciado el éxito de la fusión y por ende la estabilización del negocio.



Dicha práctica representa:

- Aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos de tecnología.
- Usuarios más satisfechos y servicios de más calidad.
- Mayor competitividad en la industria.
- La seguridad de que el desarrollo y provisión de los servicios se realiza siguiendo documentos de referencia globalmente aceptados.



1.5.8 | *Certificación AAA*

El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. mantuvo la calificación AAA en Riesgo de Contraparte. La calificación AAA es 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. Las debilidades son mitigadas por las fortalezas de la organización.

• PAAA Administración de los Portafolios:

El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. SCV mantuvo la calificación P AAA en Calidad en la Administración de Portafolios. La calificación P AAA es 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.

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

En riesgo de crédito FAAA, 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 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 BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.





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

En riesgo de crédito FAAA, 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 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 BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, 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 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del 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.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. 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 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 BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. 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 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del 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.

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

En riesgo de crédito FAAA, 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 4, significa que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es muy alta. 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.

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

En riesgo de crédito FAAA, 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 2+ indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es baja. 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.

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

En riesgo de crédito FAAA, 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 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del 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.



2. Nuestra Esencia Porvenir



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

Desde su creación el 22 de octubre de 1991, 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; este compromiso se encuentra respaldado por un excelente equipo humano en continuo crecimiento y desarrollo, el cual vela por ofrecer un portafolio de productos dinámicos y un servicio ágil y oportuno, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes.



Los grandes acontecimientos de nuestra historia

• Pasamos de contar con 100 empleados a nivel nacional a tener en nuestra nómina a 3.000 funcionarios.

1993

22 octubre 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.

• Este año abrimos nuestras primeras oficinas (hasta este año funcionamos en las sedes de los bancos del Grupo Avall).

1996

1994

• El 1 de abril Porvenir inicia la venta de Pensiones Obligatoria, convirtiéndose en Administradora de Pensiones y Cesantías.

• Nos constituimos en patrocinadores oficiales de la Media Maratón de Bogotá.

2000

2003

• En septiembre, el Grupo Avall 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

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

2006

2007

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

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

2009

2010

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

• Adquisición de 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.

2012

2013

Fusión Porvenir – AFP Horizonte
• Formalización acuerdo de fusión
• Registro escritura pública fusión 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 20,000. 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. Lanzamiento del Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento dirigida a los jóvenes.

1992

• Lanzamos la primera campaña de Cesantías.

1995

• Incursionamos en la venta y Administración de Pensiones Voluntarias
• Tuvimos nuestro primer pensionado

1999

• Pagamos la primera pensión de vejez.

2004

• Obtuvimos nuestra primera certificación ICONTEC.
• Comenzamos la financiación integral del equipo de Atletas con Porvenir.

2008

• 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.

2014

Logramos la solicitud de Beneficio Pensional por Internet, para nuestros afiliados.



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.

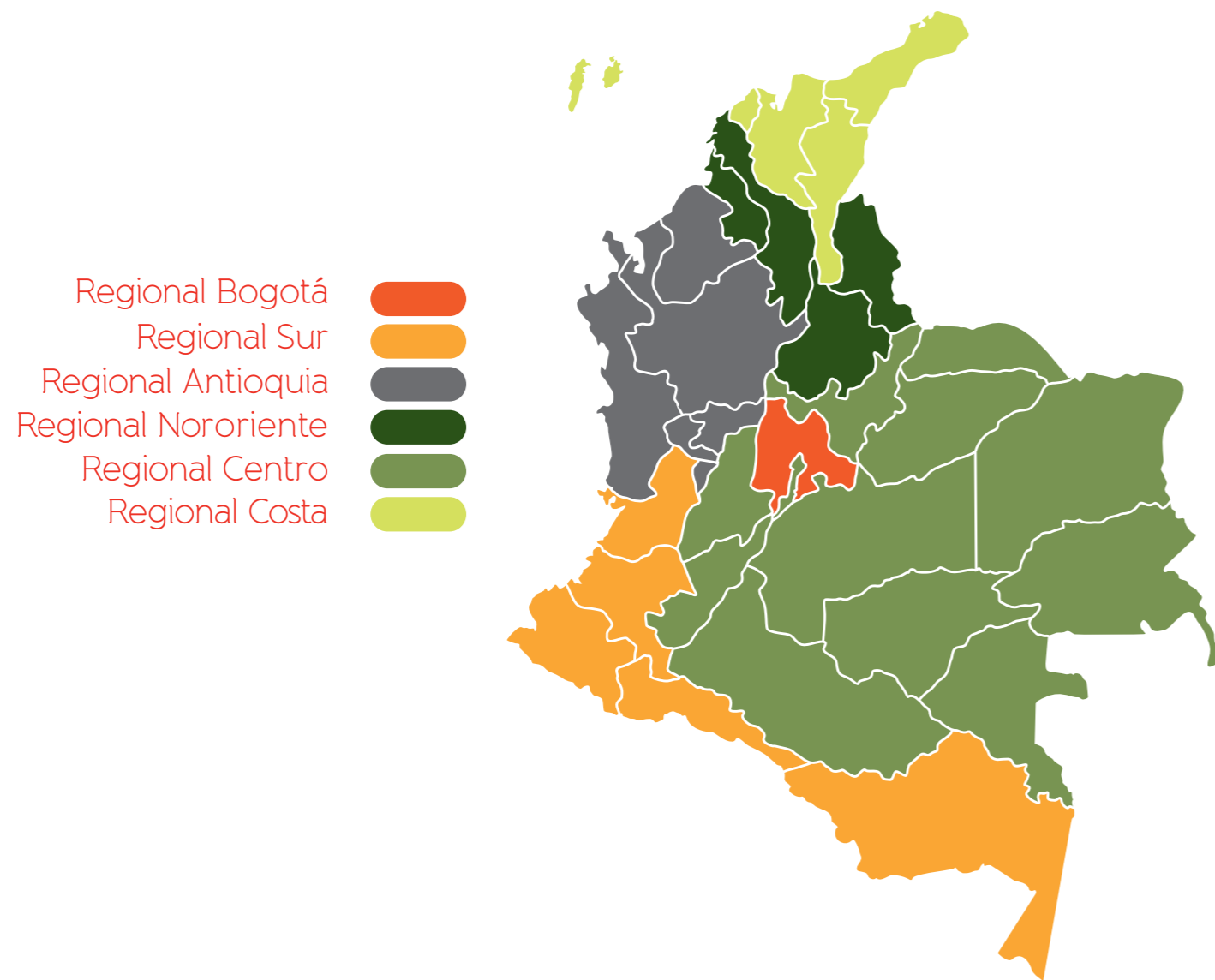


2.3.3 | Nuestros Valores

¡En Porvenir somos gente VITAL, por las iniciales de los 4 valores que guían día a día nuestra gestión.

- V**ocación de Servicio: Entendemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes y las superamos.
- I**ntegridad: Somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos y hacemos, basados en principios de lealtad, honestidad y transparencia.
- T**rabajo en Equipo: Unimos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.
- A**pertura al Cambio: Somos flexibles e innovadores y buscamos permanentemente nuevas y mejores formas de hacer nuestro trabajo.
- L**ogro: Nos caracteriza la excelencia, la pasión por el resultado y la capacidad de superar nuestras metas.

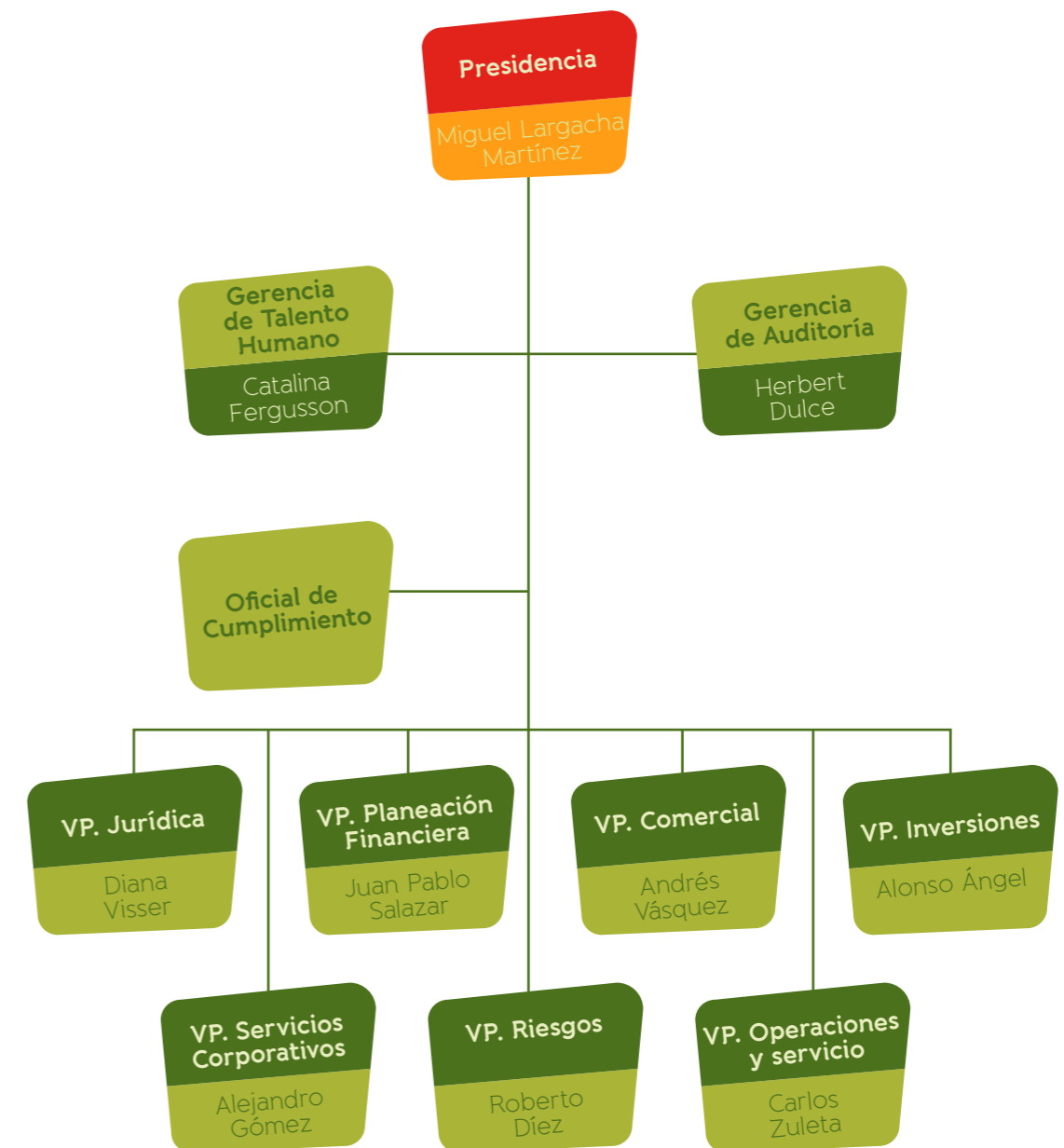
2.4 | Nuestra presencia en Colombia



Tenemos una sede en la cual funciona la Dirección General ubicada en el Centro Internacional de Bogotá, 4 sedes comerciales en la ciudad de Bogotá y 6 Regionales ubicadas en ciudades principales. Así mismo, 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 dos áreas de staff, la Gerencia de Talento Humano, encargada de la gestión, administración y desarrollo del recurso humano y la Gerencia de Auditoría, encargada de velar por el cumplimiento de normas y procedimientos al interior de la Compañía. Así mismo, dependen de Presidencia las siguientes 7 Vicepresidencias.



2.6 Participación de los accionistas

Entre los accionistas de Porvenir se encuentran empresas expertas en el manejo de Recursos Públicos, como el Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Fiduciaria Bogotá, Fiduciaria de Occidente, Asociación m Mutual Corfeinco y Accionistas Minoritarios.

10% Fiduciaria Bogotá S.A.	8,9314 Fiduciaria Occidente S.A	36,5099 Banco de Bogotá S.A	24,1601 Banco de Occidente S.A.
--------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------------



20 Grupo AVAL Acciones y Valores S.A	0,0011 Corfeinco	0.009 Accionistas Minoritarios
------------------------------------------------	----------------------------	------------------------------------------

2.7 Productos y servicios

2.7.1 Fondo de Pensiones Obligatorias



El Fondo de Pensiones Obligatorias que administra Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados, administrando su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia; de esta manera asegurándole un ingreso mensual en la vejez. Este ahorro también actúa como un seguro ante la invalidez o la muerte prematura.

Para aquellos afiliados que se encuentran en etapa de acumulación de su capital se crearon los Multifondos de Pensiones Obligatorias un esquema de administración de los aportes a Pensión Obligatoria, en donde se busca administrar los recursos de nuestros Afiliados de acuerdo al perfil de riesgo y a la etapa laboral en donde se encuentren.

Existen tres tipos de fondos el Fondo de Mayor Riesgo, Fondo Moderado y Fondo Conservador. En el caso puntual de los pensionados y beneficiarios de pensiones por sobrevivencia se crea un solo fondo: el Fondo Especial de Retiro Programado.

Las características de estos fondos se describen en la siguiente gráfica:



2.7.2 Fondo de Cesantías

Las cesantías son una prestación social a cargo de los empleadores, se trata de un dinero adicional al salario que debe reconocerse al trabajador por los servicios prestados. Su principal objetivo es brindar a los colombianos la posibilidad de contar con un ahorro a largo plazo que les proporcione seguridad en momentos de inactividad laboral, esto quiere decir que si un trabajador se queda sin empleo podrá contar con estos recursos para sostenerse económicamente mientras vuelve a ingresar a la vida laboral. Adicionalmente, la legislación colombiana permite disponer de estos recursos de forma parcial para proyectos de educación y compra de vivienda.

Las cesantías pueden ser ahorradas a través de los Multiportafolios, un esquema de inversión, el cual ofrece dos alternativas. Una de Largo Plazo, que procura el crecimiento del capital ahorrado en un periodo de tiempo superior a un año, y otra de Corto Plazo, que busca proteger el capital para que esté disponible en caso de necesitarse en un periodo de tiempo menor a doce meses. Es decir, acorde a las proyecciones y expectativas de ahorro del afiliado, podrá elegir el que más se ajuste a sus necesidades. (Ver gráfico pag. 35)

El Fondo de Cesantías es un patrimonio autónomo, independiente del patrimonio de la sociedad administradora, constituido con el aporte de las Cesantías que deben efectuar los empleadores, de acuerdo con las leyes laborales. Durante 2014 Porvenir continuó con una labor de educación para todos los colombianos, explicándoles las opciones para administrar sus Cesantías y recordándoles que éstas son el mejor seguro de desempleo que un trabajador puede tener, a través del programa de educación Aprendiendo Juntos con Porvenir.



porvenir | cesantías

Multiportafolios



Expectativa de Retiro





2.7.3 | Fondos de Pensiones Voluntarias

Porvenir Inversiones Fondo de Pensiones Voluntarias es un medio a través del cual los afiliados pueden complementar su pensión obligatoria o cumplir con sus metas específicas de ahorro e inversión. El Fondo ofrece a sus afiliados una amplia oferta de alternativas de inversión a nivel local y global que permiten desarrollar distintos tipos de estrategias de inversión de acuerdo al horizonte de inversión y perfil de riesgo definido para cada uno. Adicionalmente los recursos invertidos en el Fondo cuentan con los siguientes beneficios tributarios: disminución de la base gravable para el pago del impuesto de renta y retención en la fuente y exención del 4 x 1.000 tanto en el momento del aporte como en el momento del retiro bajo cumplimiento de los requisitos de ley.

En 2014 Porvenir Inversiones estructuró ocho nuevas alternativas para sus afiliados: Perfil Conservador (Renta Fija 180 VI, Renta Fija 180 VII, Renta Fija 7 meses, Renta Fija 3 años), Perfil Moderado (Óptima Global II) y Perfil Agresivo (Acciones Bancolombia, Acciones USA, y Estrategias Inmobiliarias VII). A la fecha, estas alternativas administran recursos por más de \$115.000 millones.

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. Gobierno Corporativo





3.1 | Compromiso con la transparencia

En aras de garantizar y velar por la conducta ética, la transparencia, el control de riesgos, la independencia en la toma de decisiones y la visión del negocio a largo plazo con los estándares más altos de calidad, Porvenir incorporó en el marco de su responsabilidad social un Código de Buen Gobierno Corporativo.

El cual constituye el conjunto de normas y políticas que regulan el funcionamiento de los órganos, la administración y el control de la sociedad.

Sus principales objetivos son:

- Contar con un marco que defina con claridad las responsabilidades y la forma como interactúan los distintos órganos de administración y de control de la Compañía.
- Información veraz, suficiente y oportuna para los grupos de interés: Accionistas, autoridades, empleados, proveedores y afiliados

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

Del mismo modo, Porvenir cuenta con mecanismos de control interno y externo que garantizan un modelo de negocio prudente y responsable, impulsado por principios de comportamiento ético, buen gobierno y total transparencia.

El Informe de la Administración sobre el Desarrollo de las Políticas y Procedimientos de Buen Gobierno generado en 2014, evidenció que Porvenir ha dado cumplimiento a sus reglas de Gobierno Corporativo. Resulta importante destacar los siguientes aspectos incluidos en el Informe presentado por la Administración de Porvenir sobre el desarrollo de las Políticas y Procedimientos de Buen Gobierno:

- Reuniones Órganos de Gobierno. Atendiendo las disposiciones legales y estatutarias, durante lo corrido el año, Porvenir llevó a cabo las reuniones correspondientes a sus diferentes órganos de Gobierno Corporativo.
- Circulares Normativas Internas. De igual manera se observó que en la medida de las necesidades y particularmente, considerando los ajustes en el organigrama de la Compañía, dada la fusión con la AFP Horizonte, se expidieron y/o actualizado las normas internas que regulan sus diferentes procesos, la definición y aprobación de nuevos productos y el manejo de la información confidencial en el área de inteligencia del servicio.
- Gestión del Talento Humano en Porvenir. Porvenir fue especialmente activo en el afianzamiento y en desarrollo de la gestión del talento humano,

a través entre otros, de: Fijación y seguimiento de los objetivos por cada uno de los colaboradores, procesos de capacitación, bajo el programa de Universidad Porvenir y de promoción de los empleados. Así mismo, continuo realizando el análisis del ambiente laboral, fortaleciendo el plan de bienestar para los colaboradores y sus familias, robusteciendo el Fondo de Empleados, el programa de reconocimiento por conductas sobresalientes para mencionar algunos de ellos.

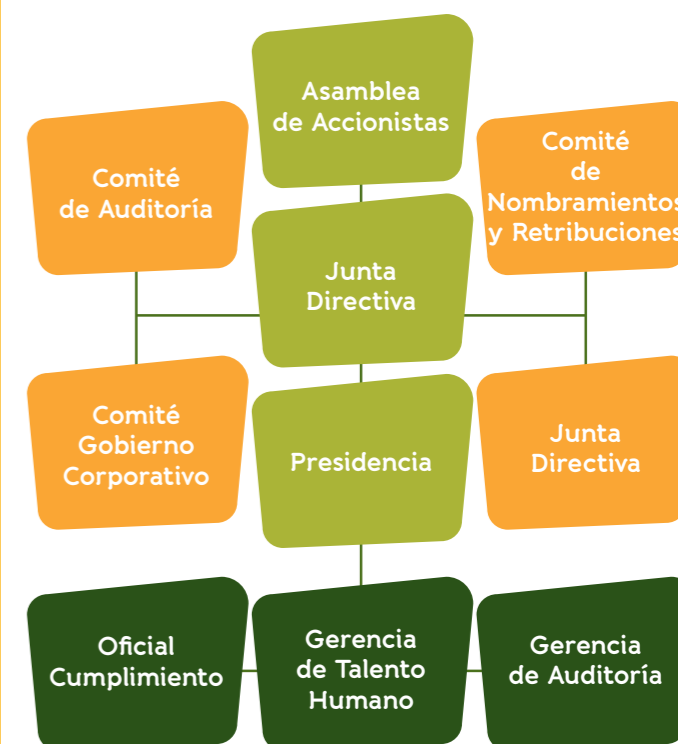
- Calidad. Porvenir logró ratificar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2008 del ICONTEC, e igualmente, obtuvo la ratificación de la certificación ISO 20000 TI, por Bureau Veritas, sobre el servicio en las plataformas Core de Porvenir, siguientes aspectos incluidos en el Informe presentado por la Administración de Porvenir sobre el desarrollo de las Políticas y Procedimientos de Buen Gobierno:

Para Porvenir es esencial promover el cumplimiento estricto del Código de Buen Gobierno Corporativo, lo cual garantiza al público el manejo correcto y transparente de todos los procesos de la cadena de valor de la compañía. El Código de Buen Gobierno tiene dos objetivos esenciales.

El Código de Buen Gobierno se encuentra publicado en la página de internet www.porvenir.com.co para consulta de cualquier persona.

3.2 | Estructura del Gobierno Corporativo de Porvenir

Para garantizar el óptimo Gobierno Corporativo en todas las operaciones de la empresa Porvenir dispuso la siguiente estructura:



3.3 | Compromiso con la transparencia

Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que contiene un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás funcionarios de la compañía, diseñado para mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas. Porvenir busca una adecuada gestión de riesgos generando mayor confiabilidad y oportunidad con el fin de cumplir a cabalidad las normas y regulaciones aplicables a la compañía. Dentro del sistema, Porvenir cuenta con tres principios fundamentales para una adecuada gestión:

- **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.

A su vez, el sistema es aplicado bajo 5 elementos que complementan la estructura del control interno y la gestión sobre la organización. Los elementos son:

- Ambiente de control.
- Gestión de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.



3.3.1 | Gestión de riesgos

Porvenir en aras de preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión, cuenta con diferentes sistemas de administración de riesgos que permiten la disminución costos y daños. Con base en el análisis del contexto estratégico, así como la determinación de metodologías para el tratamiento y monitoreo de los riesgos se evita la materialización de eventos que afecten la operación normal de los procesos, el incumplimiento normativo y el alcance de objetivos.

La administración del Sistema de Control Interno, se presenta de forma transversal en todos los procesos y áreas que componen la compañía dando gran importancia al logro de los objetivos estratégicos.

Actualmente, Porvenir cuenta con diferentes Sistemas de Administración de Riesgos, como: SARO (Riesgo Operativo), SARM (Riesgo de Mercado), SARC (Riesgo de Crédito), SARL (Riesgo de Liquidez), y SARLAFT (Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo), los cuales forman parte integral del sistema de control interno.



3.3.1.1 | Auditorías Especializadas

Con el fin de fomentar la transparencia, las personas que representen por lo menos el 15% de los accionistas, pueden solicitar por su cuenta una auditoría especializada a una firma de reconocida trayectoria que asegure la calidad de la evaluación según los criterios establecidos por la Revisoría. Así mismo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 3593 de 2010, la Superintendencia Financiera puede ordenar la asignación de auditores externos sobre hechos o circunstancias específicas.

3.3.2 | Controles externos

Porvenir se rige y es vigilado por diferentes organismos de regulación y control, como la Superintendencia Financiera de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores, la Revisoría Fiscal, el Defensor del Consumidor Financiero.

En efecto, la organización se encuentra sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que tiene como principal

función supervisar el sistema financiero colombiano, con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores del país y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Adicionalmente, Porvenir tiene la obligación legal de autorregularse a través de cuerpos especializados para tal fin, en el desarrollo de este deber, Porvenir cuenta una membresía en el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV, una corporación de naturaleza privada sin ánimo de lucro. La autorregulación, comprende el ejercicio de las siguientes funciones:

- **Función normativa:** adopción de normas para asegurar el correcto funcionamiento de la actividad de intermediación.
- **Función de supervisión:** verificación del cumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación.
- **Función disciplinaria:** consistente en la imposición de sanciones por el incumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación.



4. Motor de desarrollo Económico y Social



4.1 | *Porvenir dinamiza la economía del país*

En 2014 Porvenir administró 92.5 billones de pesos en los fondos de ahorro previsional, voluntarios y patrimonios autónomos distribuidos así: en Pensiones Obligatorias 68.2 billones de pesos, Cesantías 3.8 billones de pesos, Pensiones Voluntarias 2.7 billones de pesos y en la administración de Pasivos Pensionales 17.8 billones de pesos.

Durante 2014 los portafolios bajo administración tuvieron una rentabilidad positiva, favorecidos por la devaluación de peso frente al dólar, la rentabilidad de la renta fija en Colombia y la renta variable en países desarrollados, en un contexto donde la renta variable en Colombia tuvo una dinámica desfavorable.

La rentabilidad efectiva anual en 2014 del fondo Moderado fue de 10,51%, 9,46% para el fondo Conservador, 10,95% para el fondo de retiro programado, 10,03% Mayor Riesgo, 6,0% Cesantías Largo Plazo y 2,91% para cesantías Corto Plazo. La gestión activa de los portafolios administrados concentró su estrategia en profundizar la diversificación del portafolio, a través de una mayor exposición al mercado de renta variable internacional, concretamente en el mercado accionario de países desarrollados, al mismo tiempo que se incrementó la cobertura cambiaria, hechos que permitieron aumentar la rentabilidad de los fondos y lograr una mayor diversificación del riesgo.

La gestión activa de los portafolios administrados permitió incrementar el ahorro previsional de nuestros afiliados en un ciclo adverso para el mercado doméstico accionario,

impactado por la desvalorización del precio internacional del petróleo, aunque al interior de la canasta de acciones locales, la diversificación en sectores como el financiero y materiales, permitió reducir el efecto negativo del sector de energía. Es así en un año adverso para un activo relevante en el portafolio como lo es la renta variable en Colombia, los portafolios tuvieron un desempeño sobresaliente, con resultados muy positivos en especial para el fondo de Retiro Programado, destinado a aumentar los recursos disponibles de nuestros pensionados.

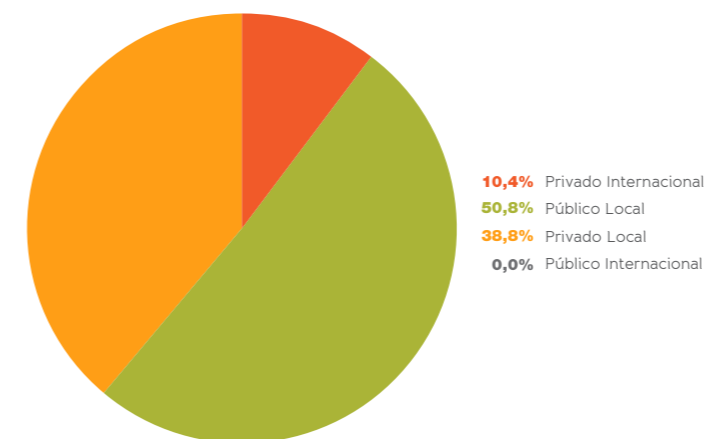
4.2 | *Porvenir y la formalización del trabajo en el país*

La reforma tributaria que redujo la carga impositiva que pagan las empresas a través de la eliminación de los aportes al SENA e ICBF con cargo a las nóminas de sus empleados, ha tenido un avance significativo en la creación de empleo formal, y las cifras de la industria de Pensiones son el reflejo de este mejoramiento de las condiciones de los trabajadores en Colombia. El DANE reveló que durante 2014 los ocupados llegaron 21.8 millones de personas dentro de los cuales, los trabajadores asalariados tuvieron un crecimiento anual de 6.33%, mientras que los no asalariados crecieron 5.64%, demostrando que el trabajo de calidad tuvo un mejor desempeño frente al trabajo que carece de seguridad social. De esta forma, el recaudo de pensiones obligatorias de la industria alcanzó COP 15.3 billones durante 2014, con una expansión de 12.8% respecto al año anterior.

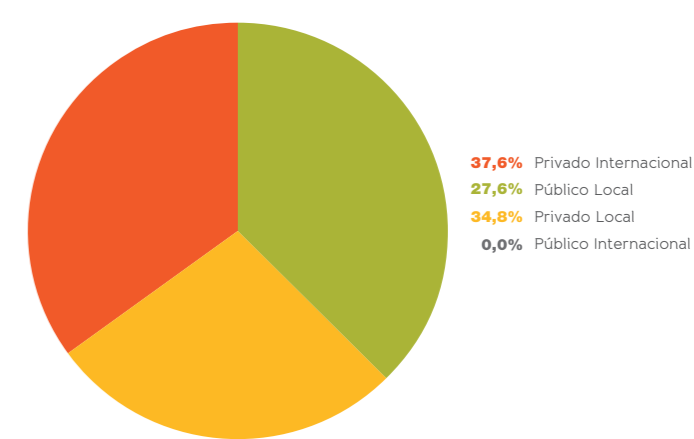
4.3 | Distribución de valor

Conceptos	Año 201
Ingresos	\$ 1,001,521
Ved - Valore Económico Distribuido	\$ 851,788
Costos Operacionales	\$ 405,888
Salarios y Beneficios de los Trabajadores	\$ 171,210
Pagos a Proveedores de Capital	\$ 129,875
Pagos al Gobierno	\$ 144,380
Inversión Social en Comunidad	\$ 435
Valor Económico Retenido	\$ 149,733

PO Retiro Programado



PO Mayor Riesgo

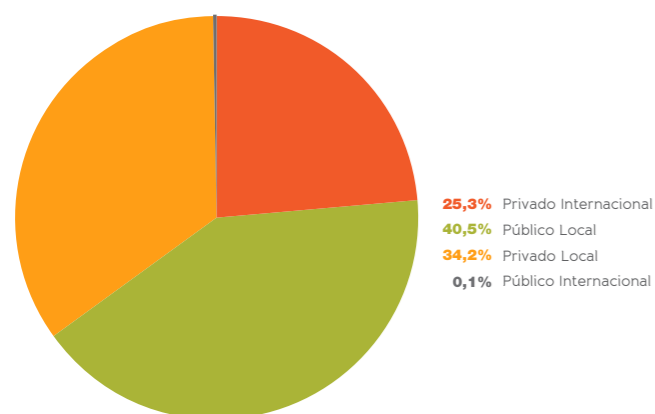


4.4.1 | Infraestructura

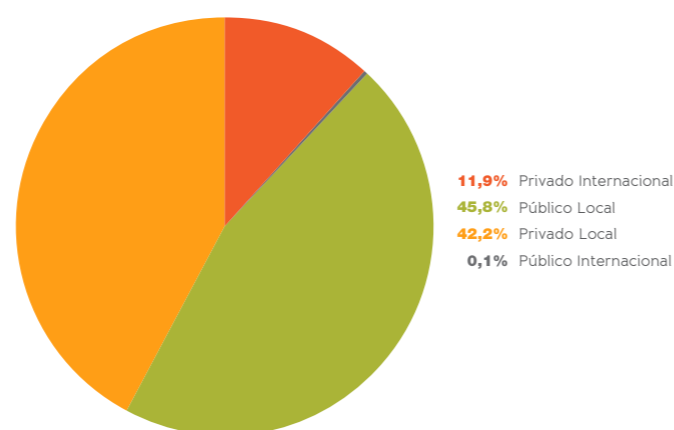
4.4 | Inversiones por sector

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, 83.9 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno

PO Moderado



PO Conservador



El Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un nuevo país” establece 5 pilares en los que se basa: infraestructura y competitividad estratégica, movilidad social, transformación del campo, consolidación del estado social de derecho y el buen gobierno. A través de la Agencia Nacional de Infraestructura se estructuró la cuarta generación de concesiones para la construcción de 7.000 kilómetros de carreteras, de ellos 1.200 km de dobles calzadas, por un valor de 47 billones de pesos. El Gobierno se propuso en el plan de desarrollo pasar de un ritmo de construcción de 180 km anuales de dobles calzadas observados entre 2011 y 2013, a 300 km anuales entre 2015 y 2018. De igual forma, las necesidades de inversión en aeropuertos ascienden a COP 2 billones, para lo cual el gobierno planea viabilizar estos proyectos mediante el uso de las Asociaciones Público Privadas APP.

La financiación de estos proyectos de enorme valor requería aportes de los constructores, el Gobierno Nacional, la banca privada y recursos de los fondos de pensiones a través de la emisión de bonos de infraestructura y fondos de capital

privado con subyacentes de deuda. Estas alternativas de inversión serán de interés para los portafolios administrados por las AFP´s, ya que tienen rentabilidades esperadas favorables, 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, contribuye a mitigar los riesgos financieros de los portafolios, mejorando su eficiencia a través de una mayor diversificación.

Mientras que se desarrollan los proyectos de interés nacional en infraestructura, las inversiones de los fondos de pensiones obligatorias se han concretado en sectores relacionados en casos como ISA en transmisión de energía eléctrica, Isagen, Celsia y Empresa de Energía de Bogotá en la generación de energía, Ecopetrol en el sector de producción, refinación y transporte de hidrocarburos, entre otras. Las inversiones en infraestructura totalizaron 9.1 billones de pesos en 2014, considerando la participación de Pensiones Obligatorias y Cesantías.

4.4.2 | *Productos y servicios*

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 en seguridad, administración de justicia, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Los Fondos de Pensiones son los mayores tenedores de la deuda pública local, con una participación de 26.5% del total de la deuda emitida. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería (TES) ascendieron a 23,8 billones de pesos en los portafolios de Obligatorias y Cesantías a diciembre de 2014.

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública tenga un menor riesgo, a través de mayores plazos de financiación, una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda en dólares, 69% versus 31% y una mayor participación de la deuda no indexada a indicadores como la inflación, 75% tasa fija versus 25% indexado a inflación, información con corte a diciembre de 2014.

4.4.3 | *Infraestructura*

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 en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las emisiones primarias de títulos de renta variable. Así mismo, el ahorro previsional al tener un carácter de largo plazo, se convierte en una fuente de recursos que apoyaría el desarrollo de bonos de infraestructura y fondos de capital privado con subyacentes de deuda, atendiendo la demanda potencial de recursos para la financiación de los planes de construcción de carreteras para el próximo lustro. De esta forma, Porvenir mantiene su disposición para participar en los desarrollos recientes del mercado de capitales, como los instrumentos derivados en acciones y renta fija, así como la invitación a que los emisores se acerquen al mercado de valores para captar recursos a través de títulos de deuda y de participación. Por último, Porvenir ha profundizado la propiedad accionaria en los emisores de Colombia con lo cual se ha impulsado la implementación de códigos de gobierno corporativo que buscan fortalecer la gestión transparente y responsable de los directivos de las principales empresas del país.



5. Inversión Social Pensada en los colombianos



5.1 | *Inversión en Deporte*

5.1.1 | *Atletas con Porvenir*

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

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

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

El equipo en 2014 estuvo conformado por: Diego Colorado, Rodrigo Acevedo, Carolina Tabares, Angela Figueroa, Jason Gutierrez, Jhon Tello, Miguel Amador, José Gonzalez, Gerald Giraldo



Diego Alberto Colorado
Mejor fondista colombiano de la actualidad en pruebas de 10 km, hasta media maratón.



Rodrigo Acevedo Van Arcken
Campeón Mundial Ironman 70.3 en el 2009.



Carolina Tabares Guerrero
Medallista de oro en 5.000 y 10.000 metros planos de los Juegos Deportivos Nacionales 2012.



William Naranjo Jaramillo
Medalla de oro en los 10.000 metros de los Juegos Deportivos Nacionales 2012.



Yolanda Caballero Pérez
Campeona de la Media Maratón de San Blas Illescas en Coamo – Puerto Rico 2011.



Ángela María Figueroa
Reciente campeona de Cross Country y de la Carrera Internacional de Girardot 2013.



Jason Gutiérrez
Campeón de la Maratón de Long Beach - USA – 2010 y actual campeón de la Carrera Internacional de Girardot.



John Deivis Tello
Campeón en carreras atléticas internacionales, como Girardot, Chia, Río Cali, Manizales y nacionales como Yumbo y Buga.



Miguel Amador
Campeón nacional sub-23 de 10.000 metros en el 2012.



José Mauricio González
Medalla de oro en los 5.000 metros de los Juegos Deportivos Nacionales 2012.



Jefferson Peña Rubiano
Medalla de bronce en los 1.500 y 5.000 metros de los Juegos Deportivos Nacionales 2012.

Entre los triunfos que obtuvieron en 2014 se resalta el segundo puesto logrado por Gerald Giraldo en la Carrera "Latinoamericano Energizer" que se realizó en Perú. Así también en el Suramericano de Chile realizado en la ciudad de Santiago en el mes de marzo, Diego Colorado obtuvo el tercer lugar en los 10.000 metros y Angela Figueroa alcanzó el segundo puesto en los 3.000 metros con obstáculos.

Carolina Tabares se ubicó en el primer lugar en el Campeonato Nacional de Mayores realizado en la ciudad de Medellín en las modalidades de 10.000 metros y 5.000 metros. También se coronó campeona de la Carrera de la Mujer con un tiempo de 40 Minutos con 52 segundos, demostrando que es la mejor fondista en el país.

5.1.2 | Media Maratón Internacional de Bogotá

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

En 2014 se realizó la quinceava versión de la carrera con los dos recorridos de 21km y 10km. En la carrera profesional (media maratón) se inscribieron atletas de más de ocho países del mundo, como Venezuela, México, Etiopía, Rusia, Estados Unidos, España, Costa Rica, Brasil, Perú y Guatemala. Así mismo, en 2014 esta carrera fue galardonada por sexto año consecutivo con el Gold Label, máxima calificación que la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) otorga a las mejores carreras en el mundo.



5.1.3 | *Triatlón*

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

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

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

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

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



5.1.4 | *Ciclovía de Bogotá*



La Ciclovía de Bogotá es un evento lúdico que se conquistó a favor del uso del tiempo libre, la recreación y el deporte, en espacios donde usualmente circulan carros.

Porvenir patrocina la Ciclovía de la capital del país desde el 2006. Son 121 kilómetros de vía habilitados para 1.200.000 deportistas que domingos y festivos pueden disfrutar de su tiempo libre, mientras cuidan su salud.

Gracias a su organización y la participación ciudadana hoy la Ciclovía de Bogotá es

ejemplo para otros países del mundo. Porvenir es reconocido por la Ciclovía de Bogotá

En sus 40 años la Ciclovía de Bogotá reconoce a Porvenir como aliado estratégico en el fortalecimiento del deporte capitalino. Ya son 8 años apoyando todos los domingos las actividades deportivas de los bogotanos, afianzando el compromiso de Porvenir con el deporte. Sentimos con orgullo este reconocimiento a nuestras labores dentro del marco de responsabilidad social corporativa.

5.1.5 | 5k-Zucá "corriendo barreras en Cazucá"



El sábado 6 de septiembre de 2014 se llevó a cabo la carrera atlética 5k-zucá "Corriendo Barreras en Cazucá". La 5k-zucá fue un escenario de creación de recuerdos y aprendizajes colectivos en una ciudad que abarca múltiples realidades y que, debido a su gran tamaño y dinámicas cotidianas, limita el intercambio socio-económico y cultural, la empatía y la comprensión de la diferencia.

La carrera 5k-zucá "Corriendo Barreras en Cazucá", contó con la participación de alrededor de 500 personas de Bogotá y de Altos de Cazucá. Porvenir apoyó el evento por medio de la entrega de las camisetas de la carrera, que contó con la participación de un Atleta Elite del equipo Atletas con Porvenir.



5.2 | Otras actividades

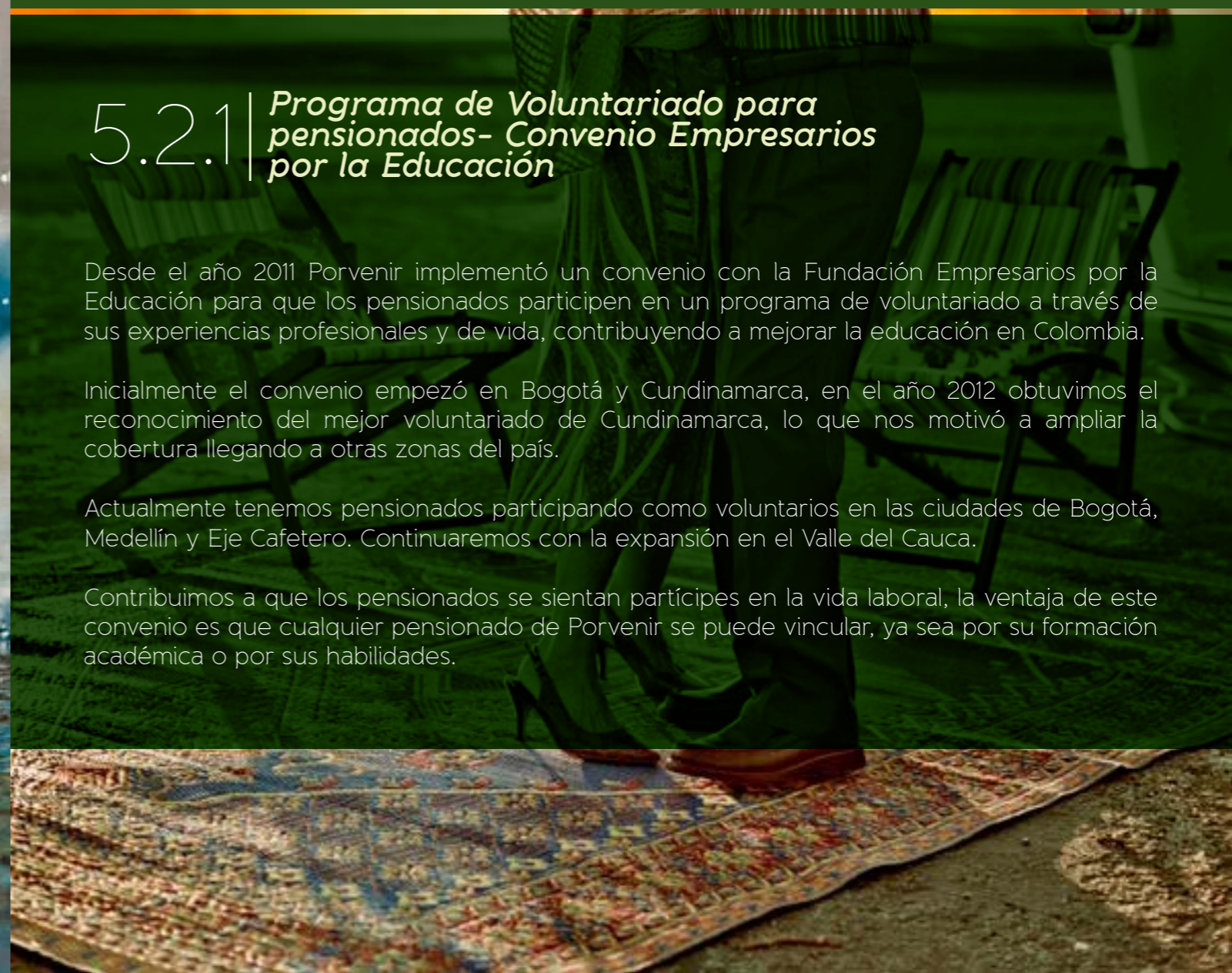
5.2.1 | Programa de Voluntariado para pensionados- Convenio Empresarios por la Educación

Desde el año 2011 Porvenir implementó un convenio con la Fundación Empresarios por la Educación para que los pensionados participen en un programa de voluntariado a través de sus experiencias profesionales y de vida, contribuyendo a mejorar la educación en Colombia.

Inicialmente el convenio empezó en Bogotá y Cundinamarca, en el año 2012 obtuvimos el reconocimiento del mejor voluntariado de Cundinamarca, lo que nos motivó a ampliar la cobertura llegando a otras zonas del país.

Actualmente tenemos pensionados participando como voluntarios en las ciudades de Bogotá, Medellín y Eje Cafetero. Continuaremos con la expansión en el Valle del Cauca.

Contribuimos a que los pensionados se sientan partícipes en la vida laboral, la ventaja de este convenio es que cualquier pensionado de Porvenir se puede vincular, ya sea por su formación académica o por sus habilidades.



5.3

Responsabilidad Social con el aporte de nuestros funcionarios

Como parte del programa de Responsabilidad Social durante el año 2014 se continuó con el apoyo a la obra de Aldeas Infantiles a través de donaciones voluntarias de los funcionarios y con el producto de la venta de reciclaje. Durante este año, se implementaron iniciativas como el Desayuno del millón y la venta de artículos promocionales de Aldeas, logrando aportar la suma de \$ 36'064.000 producto de las donaciones de 310 colaboradores y 2'500.000 productos de la venta de reciclaje.

“Conviértete en Papa Noel esta Navidad” fue la campaña a través de la cual tanto colaboradores como la empresa hicieron felices a más de 150 niños en esta época con un juguete. Las obras elegidas para estas donaciones fueron:

- Instituto Roosevelt con la donación de 38 juguetes por parte de Porvenir por un valor aproximado de \$ 1'520.000.00
- La Parroquia Santa Madre Laura con la donación de 18 juguetes por parte de Porvenir y 60 por parte de los funcionarios. El valor aproximado de los juguetes donados por Porvenir fue de \$ 720.000.00
- Para la Obra social liderada por la Gerencia de Operaciones de Asofondos se donaron 40 regalos donados por los funcionarios.
- Consecuentes con la razón de ser de nuestra compañía, se realizó una donación de \$ 3'000.000.00 a la fundación San Pedro Claver, obra que apoya a ancianos sin techo.



6.

Nuestra Gente Porvenir





6.1 | *Gestión humana en nuestra organización*

Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de sus afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia. Este compromiso se encuentra respaldado por un excelente equipo humano. Desde 2013, Porvenir cuenta con un modelo de gestión del talento humano denominado Gestor de Talentos. De la mano con una plataforma tecnológica adecuada, aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y apoya la construcción y desarrollo de equipos de alto desempeño.

Para gestionar con éxito el talento al interior de Porvenir se tiene estructurado un modelo de Gestores de Talento Humano para cada una de las áreas y Regionales, que permita atender de manera especializada, según el negocio y perfil, las necesidades de nuestros clientes.

Los Gestores de Talento Humano, 8 en total, tienen distribuida la población por carteras, las cuales atienden como único interlocutor, de manera que presten un servicio ágil e integral frente a las necesidades en materia de selección, planes de carrera, formación, etc. A su vez, los Gestores tienen el soporte de las áreas back dentro de la Gerencia para dar respuesta a los requerimientos que se presentan.



6.2 | Gestionando el Conocimiento

Invertimos en la formación de nuestros colaboradores durante el año y destinamos \$2.035 Millones de pesos en programas de capacitación.

En el 2014 nuestro objetivo fue posicionar a Universidad Porvenir, como el modelo de formación orientado a las competencias del negocio, contribuyendo a la estabilización del proceso de integración.

Inducción general, inducciones especializadas, electivas, conversatorios: "Conociendo nuestro negocio", conferencias para Líderes Porvenir, conferencias lúdicas, cursos virtuales, programas de fortalecimiento de competencias como Diplomados, Programa de Alta Gerencia, Tecnológicos con el SENA, entre otros hicieron parte de la gestión realizada en el 2014.

Algunos programas para resaltar:

6.2.1 | Alianza con Terceros

Con el SENA beneficiamos cerca de 80 personas entre colaboradores y familiares con el Tecnológico en Gestión Empresarial y Tecnológico en Contabilidad y Finanzas. (Bogotá, Cali, Barranquilla y Medellín).

Porvenir fue el primer fondo en Pensiones, en contar con un Tecnológico en Gestión de AFP's, dirigido a más de 80 jóvenes que se convierten en semillero para Porvenir.

Desde el 2011 a la fecha se han beneficiado más de 270 colaboradores entre analistas, directores y consultores comerciales con los diplomados en Desarrollo de Competencias con la Universidad Javeriana y 84 Directivos en el Programa de Alta Gerencia con el INALDE.

6.2.2 | Carreras Porvenir

Son programas especializados para fortalecer el conocimiento en los productos y afianzar competencias específicas de los cargos de Asesor Comercial y Consultor de Porvenir Inversiones. En el primer semestre, graduamos la segunda promoción conformada por 65 colaboradores en la Especialización en Consultoría de Inversiones y Carrera en Pensiones Obligatorias.

6.2.3 | Feria de Universidades

En el mes de mayo del 2014, se llevó a cabo en las ciudades principales la Feria del Conocimiento, un espacio dirigido a los colaboradores y sus familias para conocer convenios adelantados con instituciones de educación formal y no formal con descuentos preferenciales.

6.2.4 | Certificación de cargos de Oficinas

En alianza con la Vicepresidencia de Operaciones y Servicios se desarrolló un modelo de gestión y formación orientado a fortalecer las competencias en servicio y los conocimientos técnicos de nuestros productos y de la asesoría pensional. Dirigido a los cargos de Director de Oficina, Consultores Pensionales, Subgerentes de Servicio y Analistas Front. El número de beneficiados fue de 110 colaboradores.



Inducción: Universidad Porvenir capacitó durante el 2014 a través del proceso de inducción general y especializada a 676 funcionarios.

Así mismo dimos inicio con el lanzamiento del modelo de Gestión del conocimiento a través de una plataforma tecnológica de innovación estratégica, llamada CONECTA PORVENIR, la cual nos permite capturar, identificar y gestionar el know-how de la Organización.

6.3 | Haciendo carrera en Porvenir

Uno de los aspectos fundamentales para el logro de los objetivos y afianzamiento del negocio es tener colaboradores comprometidos y conocedores del negocio y somos conscientes que una de las formas de retener ese talento es generando oportunidades de carrera al interior de la organización, por medio de promociones o ascensos laborales.

Estas promociones, además del crecimiento profesional que implican, traen aparejada la mejora en el salario del colaborador de forma inmediata, lo cual mejora sus condiciones personales y familiares.

De otra parte, algunas cifras de interés sobre la carrera que hace nuestro equipo directivo:

71% de los Vicepresidentes vienen haciendo carrera al interior de Porvenir.

43% de los Gerentes Administrativos, han tenido la oportunidad de ascender

61% de los Gerentes Comerciales son personas que han crecido profesionalmente en Porvenir

48% de los Directores Administrativos, han tenido la oportunidad de ser promocionados

49% de los Directores Comerciales son personas que se han formado en la actividad comercial al interior de Porvenir

Mecanismos como “Plan segundo” permiten identificar las personas de alto potencial y propender porque su desarrollo y formación se hagan con miras a ocupar posiciones de mayor nivel en el futuro.

6.4 | Fortaleciendo nuestro ambiente laboral

En ambiente laboral ha efectuado un esfuerzo importante, encaminado a gestionar el cambio y fortalecer el sentido de equipo y orgullo por el nuevo Porvenir, a través de: Talleres de Cultura (Un total de 2.030 colaboradores); el plan de bienestar para los colaboradores y sus familias con una inversión total de \$970 millones; el fortalecimiento del Fondo de Empleados con nuevos y mejores beneficios para sus afiliados (1.906); ¡Buena Esa! Programa de reconocimiento por conductas sobresalientes ligadas a los valores corporativos y programas de promoción, prevención y protección a la salud adelantados, para mencionar algunos de ellos.

6.5 | *Compensación y Beneficios para nuestro equipo*

6.5.1 | *Compensación*

Porvenir remunera de acuerdo con la naturaleza de su función del colaborador, la cual se puede clasificar en dos grandes segmentos, administrativos y comerciales. Para el equipo administrativo, Porvenir cuenta con salarios fijos, los cuales periódicamente se monitorean a través de un estudio de compensación donde se obtienen como principales resultados el análisis de la equidad interna y la competitividad externa, elementos que nos permiten ajustar los niveles de pago de cada cargo, de acuerdo con su nivel de criticidad y de responsabilidad, no solo al interior de la Compañía sino a la vez dentro del mercado de referencia. El último estudio de compensación se realizó en el primer semestre del 2014 con la firma RPT Consultans. Adicionalmente se cuenta con un sistema de incrementos salariales anuales, basado en la gestión de desempeño, lo cual facilita la distribución equitativa de los incrementos de acuerdo con la contribución de cada uno al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía. Por otra parte, para los cargos de nivel estratégico Porvenir cuenta con bonos anuales de resultados, de acuerdo con el cumplimiento de objetivos.

Para colaboradores comerciales se cuenta con un sistema de remuneración variable, de acuerdo con los niveles de cumplimiento de las metas e indicadores comerciales. Dichos esquemas se encuentran sustentados en un modelo de rentabilidad por cliente, lo cual permite compartir parte de las utilidades con nuestros colaboradores. Estos esquemas no cuentan con topes lo que genera mayores niveles de contribución del colaborador, y por ende, mayores niveles de remuneración.

6.5.2 | *Beneficios no salariales*

Porvenir cuenta con un Estatuto de Beneficios que cubre al 100% de la población vinculada por contrato a término indefinido. Los beneficios contenidos en el mismo son los siguientes:

Póliza de vida
y accidentes

Auxilio
Educativo
de Pregrado

Auxilio
Gastos Registro
y Notariado

Prima
de antigüedad

Auxilio
Educativo
de Posgrado

Prima
Extralegal

6.5.3 | Otros beneficios

Tarde libre cumpleaños, flexibilidad de horarios por pico y placa, casual day los días viernes, tarde al mes para madres en lactancia y celebraciones especiales.

6.5.4 | Convenios Grupo Aval

Porvenir cuenta con convenios que permiten disfrutar de tasas preferenciales en créditos de la libranza, hipotecario y libre inversión en los Bancos del Grupo Aval.

6.5.5 | Fondo de Empleados

En alianza con FESAP, Fondo de empleados de Porvenir, la organización cuenta con una serie de beneficios para sus empleados y familias, tales como:

- Auxilios de solidaridad y calamidad
- Portafolio de seguros de vida, para vehículo, funerario, SOAT, hogar, entre otros
- Tasas preferenciales para créditos de vivienda, educación y libre inversión
- Más de 100 convenios con establecimientos comerciales a nivel nacional
- Apoyo a las actividades de bienestar con la Compañía



6.6 | Comunicación Interna

6.6.1 | Una nueva e integral estrategia de comunicación

En Porvenir, la comunicación juega un papel estratégico para el logro de los objetivos de la Organización además de ser un motor de vital impulso para la cultura organizacional.

“*En Sintonía con Porvenir*” fue nuestro eslogan para fortalecer la comunicación interna. Durante el año trabajamos en dos focos puntuales: El apalancamiento de nuestra cultura, afianzando la misión, visión y valores corporativos. Como segundo pilar nos concentramos en el desarrollo de estrategias que propiciaran en los colaboradores una mayor comprensión del negocio buscando generar pasión y cercanía con la marca.

Para el logro de estos objetivos globales, trabajamos en el fortalecimiento de los canales de comunicación:

En Sintonía con Porvenir: Es una publicación que representa y expresa los valores de Porvenir. Es también nuestro mejor rasgo de identidad y a la vez uno de los más importantes canales de difusión y diálogo colectivo con nuestros colaboradores.



En Sintonía con el Presidente: Creado para fomentar la interacción y la retroalimentación de los colaboradores de la Organización con la Presidencia de Porvenir S.A.

En Sintonía con la Comunicación: Un espacio para fortalecer la comunicación interna de la Compañía, donde cada líder es el responsable de compartir la información con sus respectivos equipos de trabajo. Esta estrategia mensual se diseñó con el propósito de fortalecer la comunicación en cascada.

Voceros de Comunicación: Son representantes del área comercial con habilidades de comunicación en sus grupos de trabajo y cumplen con un rol de replicar información relacionada con los productos, servicios y actividades de bienestar y formación de la Compañía, garantizando mayor vínculo y alineación con los objetivos estratégico de la Organización.

Carteleras y Whats'App: En permanente conexión con todos nuestros colaboradores ubicados en todo el país.



6.6.2 | *Boletines Jurídicos*

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

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

6.6.3 | *Portal Jurídico*

La Vicepresidencia Jurídica creó en la página web de Porvenir un sitio virtual denominado "Portal Jurídico", en este nuestros afiliados, así como el público en general, puede consultar de forma fácil toda la normatividad jurídica, conceptos de la Superintendencia Financiera y jurisprudencia en materia de Pensiones y Cesantías.



7. 
Lo mejor para Quienes
Confían en Nosotros



7.3 | Retiro de Cesantías

Nuestros afiliados a cesantías en Porvenir cuentan con los siguientes canales para el retiro de su ahorro: Retiros por internet: ingresando a la Zona Transaccional - Afiliado en **www.porvenir.com.co**, nuestros afiliados pueden solicitar el retiro de sus cesantías ahorrando tiempo y evitando desplazamientos.

7.1 | Porvenir Preferencial

A lo largo del 2014 nuestro programa de beneficios continuó brindándoles a todos nuestros afiliados numerosos descuentos en diferentes categorías como restaurantes y pastelerías, almacenes, boutiques, educación, belleza, salud, entretenimiento y turismo entre otros.

Antes del 2014 el Programa de descuentos "Porvenir Preferencial" estaba en la página oficial pero no era interactivo, su mecánica redención era con carné o con certificado y no podíamos medir las redenciones de nuestros afiliados.

Para el 2014 se trabajó para tener un programa interactivo con soluciones para todos nuestros afiliados; ingreso y navegación las 24 horas al día los 7 días a la semana.

7.2 | Solicitud de Beneficio Pensional en Línea

Esto nos ha permitido tener contenidos en línea, ingreso con identificación de cliente, búsqueda por categoría y ciudad, impresión de cupones en línea. El cumplimiento de indicadores nos confirma la aceptación por parte de nuestros clientes, es así como a corte de diciembre los porcentajes de cumplimiento sobre nuestra meta propuesta son: Ingresos Portal 204%, Impresión de Cupones 104 % y Redenciones Aliados 9.972 redenciones por trimestre.

Se trata de un nuevo servicio en el que a través de la página web nuestros clientes podrán gestionar su solicitud de beneficio pensional sin importar el lugar donde se encuentren.

Este servicio se realiza desde la asesoría pensional hasta el pago de la mesada más fácil, rápido y seguro. Pensado especialmente para nuestros clientes con discapacidades y lugares en donde no contamos con oficinas cercanas.

7.3.1 | Retiro de Cesantías Afiliado

Para Porvenir es muy importante el tiempo de los afiliados, por eso, en materia de retiros de cesantías los esfuerzos en el 2014 se enfocaron en establecer una oferta de canales que permitieran mayor cobertura a nivel nacional, mejores tiempos de respuesta y facilidades en cuanto a movilidad y ahorro de tiempo para los afiliados.

- AV Villas: 120 oficinas en convenio a nivel nacional donde los afiliados pueden hacer el retiro de sus cesantías, presentando los documentos de soporte
- Banco de Bogotá: llamando a nuestra línea de servicio se podrá validar la documentación necesaria para cada tipo de retiro y así mismo, solicitar la entrega de los recursos en cualquiera de las 549 oficinas del Banco de Bogotá a nivel nacional.
- Oficinas Reval: nuestro aliado estratégico en las principales ciudades del país, donde los afiliados pueden retirar las cesantías en efectivo hasta por 8 SMMLV o en cheque para montos superiores a este y hasta 50 millones de pesos.
- Oficinas Porvenir: los afiliados a Porvenir cuentan con 54 oficinas a nivel nacional donde pueden realizar el retiro de sus cesantías de forma fácil y rápida.

7.3.2 | Retiro de Cesantías Empleado

En 2014, logramos mejorar nuestra plataforma para que las empresas puedan solicitar el retiro de las cesantías de forma masiva, de manera tal que una sola operación puede autorizar el retiro de cesantías de varios de sus empleados, a través de la Zona Transaccional - Empleado en www.porvenir.com.co, con el beneficio de disminución de procesos operativos ya que pueden realizar pagos ágiles y seguros, ahorrando tiempo y desplazamientos a sus funcionarios.

7.5 | Renovación página web

Nuestro principal canal de servicio lo constituye la Página Web, donde a través de la zona pública y las zonas transaccionales para afiliados y empleadores, nuestros clientes cuentan con más de 100 opciones de servicio y navegación a un clic para realizar consultas y transacciones desde la comodidad de sus hogares o lugares de trabajo.

7.4 | Oficinas 24 horas

Nuestros afiliados cuentan con 5 oficinas a nivel nacional, donde encontrarán habilitados nuestros canales Servifácil Porvenir las 24 horas del día, en Barranquilla, Medellín, Bogotá y Cali.

7.6 | Porvenir web

Pensando en el bienestar, agilidad y la comodidad de nuestros afiliados Ponemos a disposición de nuestros clientes un canal que permite de forma rápida y segura tener información al alcance de sus manos, se trata de un portal web exclusivo para teléfonos inteligentes donde se puede realizar consultas de saldos certificados y extractos de los productos con Porvenir de manera rápida y de fácil navegación. *(Ver imagen pag. 71)*



7.7 | Porvenir SMS

Mediante un mensaje de texto nuestros clientes realizan consulta de saldos, certificados y extractos esto permite total cubrimiento de nuestro servicio desde cualquier lugar de Colombia.

7.8 | Renovación de los PAREs

Con el objetivo de hacer más agradable la visita de los afiliados a nuestras oficinas y potencializar el auto servicio se hizo una mejora a los Puntos de Atención Rápida (PAR) en términos de navegación y funcionalidad así como, en un diseño visual más limpio y alineado con la imagen del nuevo Porvenir. Estos son algunos beneficios de los nuevos PAR para nuestros afiliados:

- Es más fácil y ágil generar certificados, extractos y actualizar datos.
- Aplicación de voz, lo cual hace que para el afiliado sea más fácil manejar el software.
- El software automáticamente identifica al afiliado cuando ingresa el número de cédula y le permite imprimir certificados.



7.9 | Generación Porvenir

Generación Porvenir es el programa que apoya y prepara a los jóvenes para un crecimiento constante en su vida profesional y personal, para que desarrollen más sus cualidades y puedan sobresalir, para que se apropien de estrategias modernas que les permitan alcanzar sus objetivos.

En el 2014 se utilizaron herramientas digitales para posicionar el Blog en buscadores y publicidad online con el fin de atraer a la población objetivo al sitio; realizamos 3 HangOuts On Air (videoconferencia múltiple en la que pueden interactuar hasta 10 participantes es una entre sí) con jóvenes empresarios, una nueva plataforma que ayudará a Generación Porvenir a llevar mensajes importantes de una manera incluyente, dinámica, participativa y sobre todo educativa, dedicada a posicionar a Porvenir como promotor del emprendimiento y el ahorro entre los jóvenes, como bases fundamentales para construir un mejor futuro.



7.10 | *Protección del Consumidor Financiero*

Porvenir continúa fortaleciendo los procesos internos que permitan garantizar los derechos de los Consumidores Financieros y brindarle los medios a través de los cuales puedan radicar sus requerimientos. Para ello los afiliados de Porvenir pueden hacer uso de los diferentes canales de servicio dispuestos para la radicación y atención de sus requerimientos (oficinas, Línea de Servicio al Cliente, canales electrónicos, etc.).

7.10.1 | *Defensor del Consumidor Financiero*

Los afiliados de Porvenir cuentan con el Defensor del Consumidor Financiero, ante el cual pueden radicar directamente sus requerimientos, solicitar conciliación o vocería para solución de conflictos con Porvenir.

7.10.2 | *SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero*

Es una estructura del régimen de protección al consumidor financiero, que busca principalmente:

- Atención oportuna de los requerimientos del cliente, donde el principal objetivo es el cumplimiento de la promesa de servicio dada al cliente en el momento de la radicación.
- Disminución de requerimientos, Porvenir ha dispuesto canales de autoservicio "Servifácil Porvenir" a través de los cuales los Consumidores Financieros pueden acceder a productos y servicios ofrecidos por la AFP, como por ejemplo copia de extractos, certificaciones, movimientos de cuenta, entre otros.
- Educación Financiera, permanentemente

Porvenir mantiene informados a sus clientes sobre temas relevantes relacionados con la seguridad social, enfocado principalmente en su ciclo de vida. En el año 2014 se socializaron contenidos relacionados con: Pensión familiar, Beneficios económicos periódicos, Mecanismo de protección al cesante, Cotización por semanas, ley de Protección de datos, Cajas de compensación familiar, etc.

- Para ello Porvenir desarrolló el portal web <http://www.aprendiendojuntosconporvenir.com/> donde los afiliados pueden encontrar toda la información.



aportes en línea

fácil, rápido y confiable

8.1 | Lo más destacado de Aportes en Línea en 2014

El 2014 fue un excelente año para Aportes en Línea porque superó los 5.382.900 trabajadores liquidados y pagos, permitiendo una participación en el mercado del 38%. Estos resultados se dieron gracias a logros como estos:

- Mensualmente se procesan a través de la plataforma más de 639.190 pagos; más de 125.480 empresas confían a Aportes en Línea la liquidación de sus aportes y más de 512.200 trabajadores independientes liquidan su planilla integrada, ratificando el liderazgo en este segmento.
- En la campaña de cesantías 2014, Aportes en Línea continuó siendo el operador líder en la liquidación y pago de cesantías con más de 1.735.721 trabajadores, equivalente al 57% de participación en el mercado para este servicio.

- Se amplió el portafolio de servicios adicionando la gestión de cartera corriente y de inconsistencias de recaudo para Porvenir.
- Aportes en Línea se convirtió en operador de la AFP Old Mutual.
- Se logró la renovación del contrato del servicio de PILA con Colpensiones por dos años más.
- El portafolio de servicios de la Dirección de Servicios Financieros se implementó con éxito y se encuentra en constante crecimiento.

Adicionalmente, Aportes en Línea fortaleció los esquemas de seguridad y las estrategias de continuidad, favoreciendo la maduración de los sistemas de riesgo de la compañía; y continúa trabajando en la creación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de

8. Aportes en línea



8.2 | Cifras 2014

Calidad en pro de obtener la certificación.

- \$11.009 MM de utilidad con 126% de cumplimiento.
- Mayor operador de información con el 38% del mercado.
- Más de 1795 personas capacitadas en temas de Seguridad Social en 24 ciudades del país.
- Aumento de la cobertura en redes sociales contando con más de 40.000 seguidores.

8.3 | Reconocimientos

La revista La Nota Económica en su edición especial Vademécum de Mercados 2014 relacionó a Aportes en Línea dentro del listado de las empresas de Servicios Tecnológicos y de Informática, como una de las 30 con los mejores ingresos operacionales en Colombia, demostrando así un crecimiento de 20pb respecto al año anterior. A su vez sobresalió en el tercer puesto por la rentabilidad obtenida por la empresa y el cuarto puesto por la utilidad neta recibida.

Actualmente y gracias a los excelentes resultados, Aportes en Línea dejó la categoría de Pyme y se ubica en la categoría de Gran Empresa.

8.4 | Beneficios Aportes en Línea

Aportes en Línea continúa siendo el operador líder del mercado integrando en su aplicación la liquidación y el pago de Seguridad Social (Pila), Cesantías y Pensiones Voluntarias, haciendo que estos procesos sean más fáciles, rápidos y confiables.

- Tiene a disposición de sus clientes múltiples canales de servicio entre los que se encuentran el chat, las líneas de servicio telefónico tanto para clientes empresariales como para independientes, la opción Contáctenos de su página web y las redes sociales.

- Ofrece asesoría personalizada en 21 ciudades bajo el esquema de consultores y analistas de soporte.

- Siempre busca que sus clientes estén constantemente actualizados brindándoles capacitaciones presenciales en diferentes ciudades del país y publicando videos tutoriales en la página web y en las redes sociales.

- A nivel de funcionalidades de la plataforma, Aportes en Línea permite la generación del archivo plano definitivo una vez se haya pagado la liquidación.

- Facilita asociar a un usuario varias sucursales de pago y/o razones sociales a través de la funcionalidad de Multiusuario.

- Permite la generación de certificados de una manera masiva.

- Realiza la validación masiva de AFP y EPS.

8.4.1 | Beneficios Aportes en Línea para las AFPs

Pensando en facilitar la labor de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Aportes en Línea les brinda beneficios enfocados en:

- Ahorrar costos: Permitiendo consultar información en cualquier momento y las veces que se requiera. A su vez, permite 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: Teniendo en cuenta que diariamente pueden conocer la información procesada para controlar la facturación. Pueden 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.



Informe de Generación
de Valor Social 2014



porvenir **en línea**

Afiliados: Bogotá 7447678 • Cali 4857272 • Medellín 6041555 • Barranquilla 3855151 • Otras ciudades 018000 51 0800

Empresas: Bogotá 7425454 • Cali 4857171 • Medellín 6043222 • Barranquilla 3856363 • Otras ciudades 018000 51 8440

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