

Informe de

sostenibilidad

2020



Juntos
construimos
un porvenir
más sostenible

Contenido

Carta del presidente	5
Sobre este informe	7
1. Nuestra esencia	8
1.1. Perfil general	9
1.2. Nuestra presencia en Colombia	15
2. La Sostenibilidad en Porvenir	16
2.1. Nuestro Modelo de Sostenibilidad	18
2.2. Relacionamiento con los grupos de interés	19
2.3. Temas materiales	25
2.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo de Sostenible (ODS)	27
3. Gobierno corporativo	28
3.1. El gobierno corporativo en Porvenir	29
3.2. Acciones e iniciativas	33
3.3. Evaluación y resultados	34
3.4. Retos	35
4. Ética y anticorrupción	37
4.1. Gestión de la ética	37
4.2. Anticorrupción	43
5. Gestión de riesgos	48
5.1. La gestión de riesgos en Porvenir	49
5.2. Acciones e iniciativas	51
5.3. Evaluación y resultados	55
5.4. Retos	57
6. Oferta de valor	58
6.1. Productos de ahorro	61
6.2. Canales de servicio y experiencia de cliente	69
6.3. Beneficios pensionales	77
6.4. Lealtad	80

7. Inversión responsable	86
7.1. Contexto de inversión	87
7.2. La gestión de los portafolios administrados por Porvenir	90
7.3. Inversión con criterios ASG	97
7.4. Productos de inversión ASG	103
8. Crecimiento sostenible	106
8.1. Desempeño que genera valor	107
8.2. La planeación estratégica en Porvenir	109
8.3. El desarrollo comercial en Porvenir	111
9. Innovación y transformación digital	114
9.1. La gestión de la innovación y la transformación digital en Porvenir	115
9.2. Acciones e Iniciativas	117
9.3. Evaluación y resultados	120
9.4. Retos	122
10. Compras responsables	124
10.1. Las compras responsables en Porvenir	125
10.2. Acciones e iniciativas	127
10.3. Evaluación y resultados	129
10.4. Retos	129
11. Gestión del talento	130
11.1. Nuestra Gente VITAL	131
11.2. Gestión de nuestra gente VITAL	134
11.3. Desarrollo del talento	135
11.4. Bienestar y beneficios	136
11.5. Diversidad e inclusión	141
11.6. Salud y seguridad	143
12. Comunicación y Posicionamiento	146
12.1. Nuestra estrategia de comunicación	147
12.2. Acciones e iniciativas	147
12.3. Evaluación y resultados	150
12.4. Retos	151
13. Educación financiera	152
13.1. La Academia del Ahorro	153

13.2. Acciones e Iniciativas	154
13.3. Evaluaciones y resultados	156
13.4. Retos	157
14. Desarrollo de comunidades	158
14.1. Nuestras comunidades	159
14.2. Programa del Adulto Mayor	160
14.3. Nación del Atletismo	163
15. Ecoeficiencia	168
15.1. La ecoeficiencia en Porvenir	169
15.2. Acciones e iniciativas	170
15.3. Evaluación y resultados	175
15.4. Retos	175
16. Aportes en Línea	176
16.1. La gestión de Aportes en Línea	177
16.2. Acciones e iniciativas	178
16.3. Evaluación y resultados	182
16.4. Retos	182
17. Tabla de contenidos GRI	184

Carta del presidente

GRI 102-14

La agenda global para el desarrollo sostenible convoca a los gobiernos y a las organizaciones a trabajar coordinadamente para enfrentar juntos los retos que evidencia nuestro mundo actual como lo son la desigualdad, la informalidad laboral, la baja cobertura en protección social, la necesidad de una educación de calidad y los desafíos del cambio climático.

Conscientes de este contexto y de la inmensa responsabilidad que tenemos, en Porvenir hemos fortalecido nuestro compromiso con la sostenibilidad, como el camino para honrar nuestro propósito superior de trabajar por el bienestar financiero de nuestros afiliados y sus familias, a la vez que aportamos al desarrollo económico, social y ambiental del país.

Hoy me complace compartir con ustedes nuestro primer informe de sostenibilidad bajo los lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI. En un año desafiante como lo fue el 2020 por cuenta de la pandemia del Covid-19, segimos avanzando juntos para continuar generando valor compartido de largo plazo con nuestros grupos de interés.

Las actividades desplegadas bajo este marco de actuación se describen a lo largo de este reporte destacando los principales hitos alcanzados bajo nuestra gestión de la sostenibilidad.

Cerramos el año ratificando nuestro liderazgo en el mercado



colombiano, con 12,7 millones de afiliados y un crecimiento en activos bajo administración del 8% respecto del 2019, llegando a \$175,1 billones.

En el 2020, efectuamos nuestra adhesión a los Principios de Inversión Responsable - PRI que apoya la ONU, como un paso más en nuestro compromiso con la sostenibilidad y, por tanto, con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el proceso de inversión. Así nos convertimos en el signatario No. 50 que se unió a esta iniciativa en América Latina.

En esta misma línea, y con el propósito de robustecer el proceso de inversiones, adoptamos una

Política de Inversión Responsable, lo cual fortalecerá la gestión de riesgos de inversiones y buscará alinear a todos los actores del proceso hacia los objetivos de sostenibilidad. Lo anterior, en el marco de propender por el mayor retorno posible dentro de unos criterios de riesgo controlado.

También lanzamos la primera alternativa 100% ASG en Pensiones Voluntarias: Generación Sostenible Porvenir como parte del portafolio de productos verdes.

En materia de gestión del talento humano, establecimos un modelo de operación 100% remoto para el personal administrativo, la estabilidad en las condiciones laborales para todos nuestros colaboradores y la certificación de los protocolos de bioseguridad establecidos para garantizar la seguridad y salud en el trabajo para las oficinas.

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores y a la rápida adaptación de los modelos operativos, en el 2020 continuamos robusteciendo nuestros canales digitales, logrando que más del 97% de las transacciones de nuestros clientes se realizaran por estos medios.

Así mismo, en el marco de la estrategia de diversidad e inclusión, con la cual buscamos promover espacios laborales y de atención al cliente libres de discriminación, nos consolidamos como la primera Administradora de Pensiones y Cesantías en el país en recibir la certificación *Friendly Biz* corporativo; un sello que otorga la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia para avalarnos como negocio amigable y comprometido con la diversidad y la inclusión.

Esta certificación se suma a otras acciones que venimos implementando como el protocolo de atención a población en condición de discapacidad, el acercamiento de la estrategia de educación financiera a poblaciones en zonas rurales de Colombia, el cuidado del adulto mayor en condición vulnerable y el proceso de bancarización del 98% de nuestros pensionados.

De cara al futuro, seguiremos fortaleciendo nuestro modelo de sostenibilidad y a través de la continuidad en la publicación de este informe, podremos reportar los avances en la gestión y el cumplimiento de los compromisos con nuestros accionistas, clientes, emisores, proveedores y comunidades.

Espero que este informe sea de todo su agrado.

Cordialmente,

Miguel Largacha Martínez
Presidente
Porvenir S.A.

Sobre este informe

GRI 102-50; 102-52; 102-54

Publicamos nuestro primer informe de sostenibilidad con el propósito de divulgar las actividades e iniciativas que desplegamos durante el año 2020 para avanzar en el compromiso que hemos asumido con la sostenibilidad y por tanto con cada uno de nuestros grupos de interés.

Hemos elaborado el informe de sostenibilidad en conformidad con la opción Esencial de los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global, GRI, reflejando además la contribución que realizamos a través de nuestras actividades al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, movilizando recursos para el crecimiento económico y en pro de mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Los contenidos de la metodología GRI están referenciados a lo largo del informe y se incluyen en la descripción las actividades relacionadas con la gestión de los asuntos materiales que expresan los impactos más relevantes de nuestra operación, los cuales se pueden consultar en la tabla de contenidos GRI que se presenta al final de este informe.



Nuestra esencia

1



1.1. Perfil general

GRI 102-1; 102-3; 102-5;

Porvenir es una sociedad anónima, de nacionalidad colombiana, constituida mediante la escritura pública No. 5307 del 22 de octubre de 1991, de la Notaría 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.

1.1.1. Nuestra Misión

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

1.1.2. Nuestra Visión

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



1.1.3. Participación de los accionistas

GRI 102-7

Porvenir hace parte del Grupo AVAL, una de las multinacionales financieras más importantes del país; algunas de las organizaciones que forman parte de este Grupo cuentan con porcentajes de participación accionaria que se presentan en la siguiente tabla:

Accionistas	Participación accionaria (%)
Banco de Bogotá	36,5%
Banco de Occidente	24,2%
Grupo Aval	20%
Fiduciaria Bogotá	10,4%
Fiduciaria Occidente	8,9%

1.1.4. Principales cifras de la Organización

GRI 102-6; 102-7

En 2020 cumplimos 29 años de actividades, tiempo durante el que más de 12,7 millones de colombianos han confiado sus recursos y sus metas de ahorro a las alternativas de que incluye nuestro portafolio, bajo las cuales registramos \$175,1 billones en activos administrados, cifra que representa un crecimiento del 8% frente al 2019.

Portafolio Porvenir 2020	Pensiones Obligatorias	Fondo de Cesantías	Pensiones Voluntarias
Activos bajo Administración	\$140,1 Billones	\$7 Billones	\$5,1 Billones
Variación Frente a 2019	+ 12,2%	+ 15,5%	+ 12,9%
Afiliación	10.077.844	4.683.702	187.658
Participación de Mercado	44,2%	47,9%	21%

Al cierre de 2020

Porvenir cuenta con 96.927 pensionados

...que corresponden al 46% de la industria

...y reciben más de \$700.000 millones al año por concepto de nómina

Líderes del Mercado



Afiliados

12,7 mm

+5%



Recaudo PO

\$9,8 Bn

-9%



Clientes Nuevos

646 mil

-17%

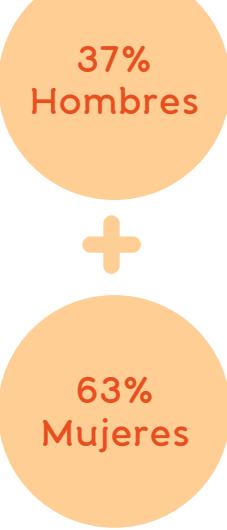


Ingresos totales
\$ 1.380.305
millones

Ingresos totales
\$ 1.380.305
millones

Retorno absoluto
\$ 14,8 billones

Utilidad neta
\$ 576.187
millones



1.1.5. MEGA 2020

En el 2020 finalizó el ciclo de planeación estratégica 2014-2020 de Porvenir, con el cumplimiento de las metas definidas en los 6 objetivos estratégicos de la MEGA y con el inicio de un nuevo ciclo que direcciona nuestras actividades para el período 2021-2025.

Hemos llegado al fin de Nuestra Mega 2020



1.1.6. Logros y reconocimientos 2020

1.1.6.1. Logros

El ahorro de nuestros afiliados logró rendimientos en sus portafolios de pensiones obligatorias por:

\$12 billones

Atendimos 1,6 millones de solicitudes de retiro de cesantías por recursos superiores a los

\$3.1 billones

Lanzamos nuevos productos y servicios digitales

como el simulador pensional, pensión en línea, retiro digital de cesantías, la Nueva Zona Transaccional Empleador y el canal de WhatsApp Porvenir

Implementamos a través de nuestros canales de venta digital

tres nuevos productos,

afiliación a pensión voluntaria, pensión obligatoria y traslados de fondo.

Cerramos el año con:

96.927 pensionados

Establecimos un modelo de operación

100% remoto

para el personal administrativo.

Realizamos la carrera virtual Porvenir 7K en la que

participaron 6.000 atletas

actividad en el marco de la cual impulsamos la siembra de 3.000 árboles en el Páramo de Sumapaz.

Lanzamos la alternativa de inversión

“Generación Sostenible Porvenir”

enmarcada en la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo a la administración de los recursos que hacen parte de nuestro portafolio.

1.1.6.2. Reconocimientos

- **Adhesión a los Principios de Inversión Responsable – PRI** de la Organización de las Naciones Unidas, ONU. En línea con nuestro compromiso corporativo con la sostenibilidad y con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestro proceso de inversión, en 2020 nos adherimos a los Principios de Inversión Responsable – PRI iniciativa orientada a la promoción de una economía sostenible y un nuevo estilo de liderazgo en el sector financiero, que considera de una forma más integral los impactos de las actividades empresariales; este logro nos consolida como el signatario número 50 de PRI en Latinoamérica, sin tener en cuenta a las organizaciones que han suscrito el acuerdo en Brasil.
- **Certificación Friendly Biz** - En el marco de nuestra estrategia de inclusión y diversidad, Porvenir marca un hito en el sector pensional al convertirse en la primera administradora de Pensiones y Cesantías en el país en recibir la certificación *Friendly Biz* corporativo, un sello que otorga la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia. Este sello reconoce a las empresas pioneras y líderes en materia de inclusión y políticas de diversidad que garantizan que sus espacios laborales y de atención al cliente son espacios respetuosos, incluyentes y libres de discriminación.
- **Ranking marcas más valiosas 2020** - Hacemos parte de las marcas más valiosas de Colombia en el

2020, de acuerdo con la décimo octava edición del estudio ‘Las marcas Colombianas más valiosas’ de *Compassbranding*, en la categoría de servicios, ocupando el puesto 11. Esta posición ratifica nuestro liderazgo en la industria de las AFP.

Signatory of:



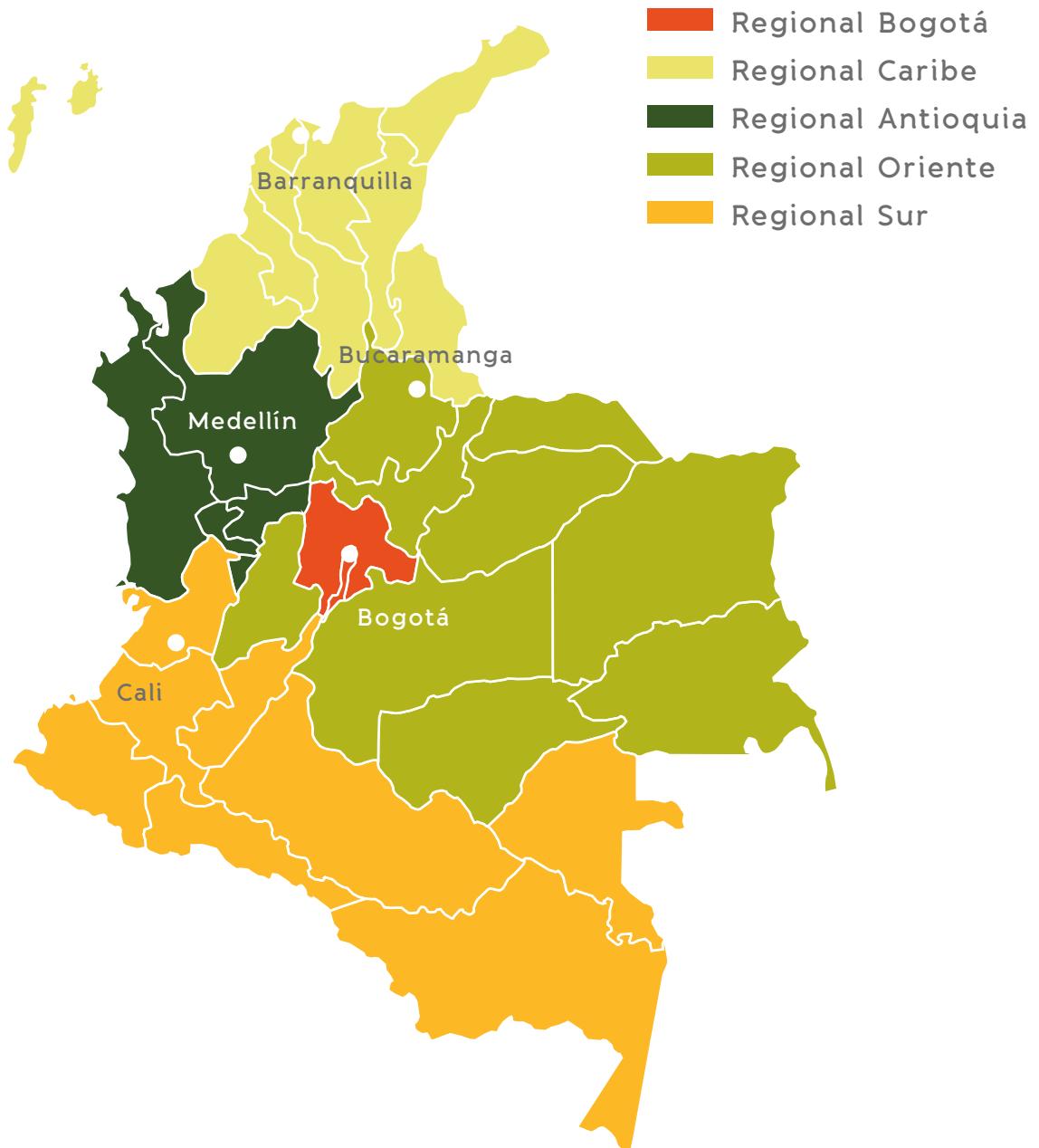
FRIENDLY BIZ



1.2. Nuestra presencia en Colombia

GRI 102-4; 102-7

Nuestra Dirección General se encuentra ubicada en Bogotá, en donde también contamos con cuatro sedes comerciales y 54 oficinas en todo el país, agrupadas en 6 regionales ubicadas en las principales ciudades.



A través de esta red de atención, que se complementa con nuestros canales de servicio digitales, ofrecemos un portafolio de alternativas para la administración de los recursos de nuestros afiliados respaldado por 30 años de operaciones rentables.

Sostenibilidad en Porvenir

2





2.1. Sostenibilidad en Porvenir

Honrando la confianza depositada por nuestros afiliados y grupos de interés, en Porvenir hemos establecido un compromiso con la sostenibilidad con el objetivo de **generar valor compartido** de largo plazo con nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo económico, el bienestar social y el cuidado ambiental, a través de la promoción de la cultura de ahorro entre los colombianos.”

Este objetivo, alineado con el propósito superior de “trabajar por el bienestar financiero de nuestros afiliados, sus familias y Colombia”, tiene como fin último impulsar la prosperidad de la sociedad en general, en armonía con el cuidado de las personas y del planeta.

Trabajamos en el robustecimiento de un modelo que nos permita continuar avanzando en la gestión estratégica de nuestra contribución a la sociedad, a través de la ejecución de una hoja de ruta de mediano plazo que incluye el fortalecimiento de las relaciones y la comunicación con nuestros grupos de interés y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestro proceso de inversiones, productos de ahorro y en la totalidad de nuestra cadena de valor.

2.1. Nuestro Modelo de Sostenibilidad

Gestión Ambiental:

Operación Ecoeficiente

Portafolio Verde

Responsabilidad Ambiental



Gobierno Corporativo y Gestión del Riesgo:

Buen Gobierno corporativo

Ética y Anticorrupción

Gestión del Riesgo

Inversión Responsable

Desarrollo Social:

Experiencia de valor y experiencia de cliente

Comunicación y posicionamiento

Educación Financiera

Gestión de Talento

Desarrollo de comunidades



Gestión Ambiental

Desarrollamos iniciativas y acciones que nos permitan tener una operación cada vez más responsable con el planeta, a través del uso adecuado de los recursos naturales.

Desarrollo Social

Aportamos positivamente al desarrollo y bienestar de los grupos de interés que impactamos a través de la promoción del ahorro.

Gobierno corporativo y riesgo

Honramos la confianza que los colombianos nos han depositado desde una perspectiva integral que incluya aspectos no financieros en la toma de decisiones de negocio.

Desempeño económico

Respaldamos las metas de ahorro de nuestros grupos de interés procurando el crecimiento sostenible y la generación de valor compartido.

2.2. Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-43; 102-44

El logro de nuestras metas y el cumplimiento de nuestro objeto social es posible gracias a las interacciones e intercambios que sostenemos con las diferentes entidades y personas que hacen parte de nuestros grupos de interés; esta certeza, unida a nuestro propósito de mantener un relacionamiento constante con estos interlocutores y responder adecuadamente a sus expectativas, enmarcan las actividades a través de las cuales avanzamos en la caracterización, conocimiento y articulación en pro de la generación de valor conjunta con nuestras partes interesadas.

2.2.1. Grupos de interés de Porvenir

GRI 102-40; 102-42

La base para definir y seleccionar los grupos de interés es un matriz de cumplimiento legal y la generación de valor de nuestra operación, así como el monitoreo e impacto en los diferentes interlocutores con los que nos relacionamos.



2.2.2. Canales de interacción con los grupos de interés y principales temáticas de relacionamiento

GRI 102-43; 102-44

En el 2020 avanzamos de la mano de las áreas responsables de la relación con cada grupo de interés, en la identificación y caracterización de los canales de diálogo existentes, evidenciando así las principales temáticas y expectativas de cada grupo, frente a las cuales desplegamos acciones que son descritas en los distintos capítulos del presente informe.



Accionistas

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Asamblea de accionistas	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de los dividendos y revalorización de las acciones.
Generación de informes	A demanda	<ul style="list-style-type: none"> Posicionamiento de marca. Estrategias de creación de valor.
Junta Directiva	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y referente en el mercado.



Colaboradores

Canales de Comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Revista Corporativa	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo profesional y plan de carrera.
Correo electrónico corporativo	Diario	
Intranet corporativa	Diario	
Pantallas digitales	Diario	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación y fortalecimiento de habilidades.
Instagram privado	A demanda	
Boletines	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento del plan de beneficios y promoción del balance entre la vida personal y la laboral.
Buzón de presidencia	A demanda	



Cílios

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Canales de servicio presenciales y (Web, Móvil, APP, Andrea asistente virtual, audio respuesta, Chat, correo electrónico, punto de atención rápido)	A demanda	<ul style="list-style-type: none"> La solución efectiva a sus requerimientos en especial a los relacionados con el Bono pensional. Facilidad para comprender la información que contienen el extracto. Facilidad para efectuar consultas y transacciones. Tiempo tomado por el fondo para la entrega de la respuesta a su PQR.



Proveedores

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Correo electrónico	A demanda	<ul style="list-style-type: none"> La claridad y completitud de los requerimientos solicitados.
Aplicativo de proveedor	A demanda	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad en el proceso de creación como proveedor.
Encuesta a través de un tercero	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta oportuna a las solicitudes administrativas.



Emisores

Canales de comunicación

Análisis de información financiera

Reuniones de conocimiento/ seguimiento

Asistencia a Asambleas para ejercer derechos políticos

Análisis de noticias e información relevante

Frecuencia

A demanda

Principales temáticas y/o expectativas

- Sostenibilidad de los Emisores en los que invertimos.

- Consistencia y disponibilidad de la información financiera.



Opinión Pública y sociedad

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Comunicados de prensa		Solicitud de información sobre:
Ruedas de prensa		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema pensional colombiano.
Encuentros uno a uno	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Operación del RAIS.
Eventos		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los productos administrados por Porvenir.
Streamings		<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos servicios.
Entrevistas		<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones.



Agremiación

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Comités		
Email Marketing		
Llamadas telefónicas	Mensual / demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación estrategias de Educación Financiera.
Reuniones virtuales/ presenciales		<ul style="list-style-type: none"> • Notificación cambios normativos a afiliados. • Apoyo en el desarrollo de las estrategias de comunicación. • Articulación en temas clave de la industria.



Estado

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
Atención requerimientos	A demanda	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes normativos directas o indirectas al régimen RAIS.
Atención visitas	A demanda	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de regulaciones y normativas aplicables.
Exposición productos	A demanda	
Envío formularios requeridos	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Garantía de prestación de nuestros servicios.

El proceso de gestión de grupos de interés se encuentra en desarrollo con el fin de consolidar para el 2022 un modelo de relacionamiento, que incorpore a la totalidad de los grupos de interés identificados y nos permita realizar la validación integral de la materialidad de Porvenir.

2.4. Temas materiales

GRI 102-46; 102-47

En el marco del proceso de fortalecimiento de nuestro modelo de sostenibilidad, hemos avanzado en la identificación de los temas de mayor relevancia para la gestión de Porvenir, observando los parámetros establecidos por el principio de materialidad de los Estándares GRI que incluyen el análisis del contexto de la organización y de las expectativas de los grupos de interés.

Frente al contexto, revisamos fuentes de información que nos proporcionaron un panorama sobre los temas clave de la agenda global en materia de gestión empresarial, así como un específico del sector financiero y del mercado de capitales entre las que se encuentran los Principios de Inversión Responsable, PRI; el Modelo de las Sociedades—Comercial—es de Beneficio e Interés Colectivo (BIC); el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de la Guía GRI G4; los Objetivos de Desarrollo Sostenible; los Principios del Pacto Global y la metodología Estándares GRI, entre otros.

En este análisis del contexto también tuvimos en cuenta los temas que empresas líderes en materia de sostenibilidad han abordado en el marco de su gestión, así como los actores sectoriales significativos en el ámbito nacional e internacional, las organizaciones que hacen parte de Aval y el análisis realizado por esta entidad como cabeza del Grupo.

Las temáticas identificadas fueron analizadas internamente bajo la óptica de las necesidades estratégicas del negocio, las prioridades establecidas en nuestra MEGA y las expectativas que los grupos de interés han expresado a través de los canales de comunicación y de los instrumentos y herramientas de medición de la percepción de aspectos como nuestra imagen corporativa, reputación, satisfacción frente a nuestros servicios, gestión como empleador y relación con proveedores, entre otros. Como resultado establecimos los quince temas materiales incluidos en este informe, cuya cobertura y gestión se describen en los capítulos correspondientes.



2.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo de Sostenible (ODS)

Desde el cumplimiento de nuestra misión, en Porvenir trabajamos para mejorar la calidad de vida de los colombianos, promover la prosperidad para todos y el cuidado de nuestro entorno, con el propósito de generar valor para el conjunto de la sociedad en simultánea con nuestro crecimiento corporativo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



A partir de este marco de acción, hemos identificado las contribuciones de nuestras actividades al propósito universal de la Agenda 2030, estableciendo la siguiente relación entre nuestros temas materiales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.



Gobierno corporativo

3



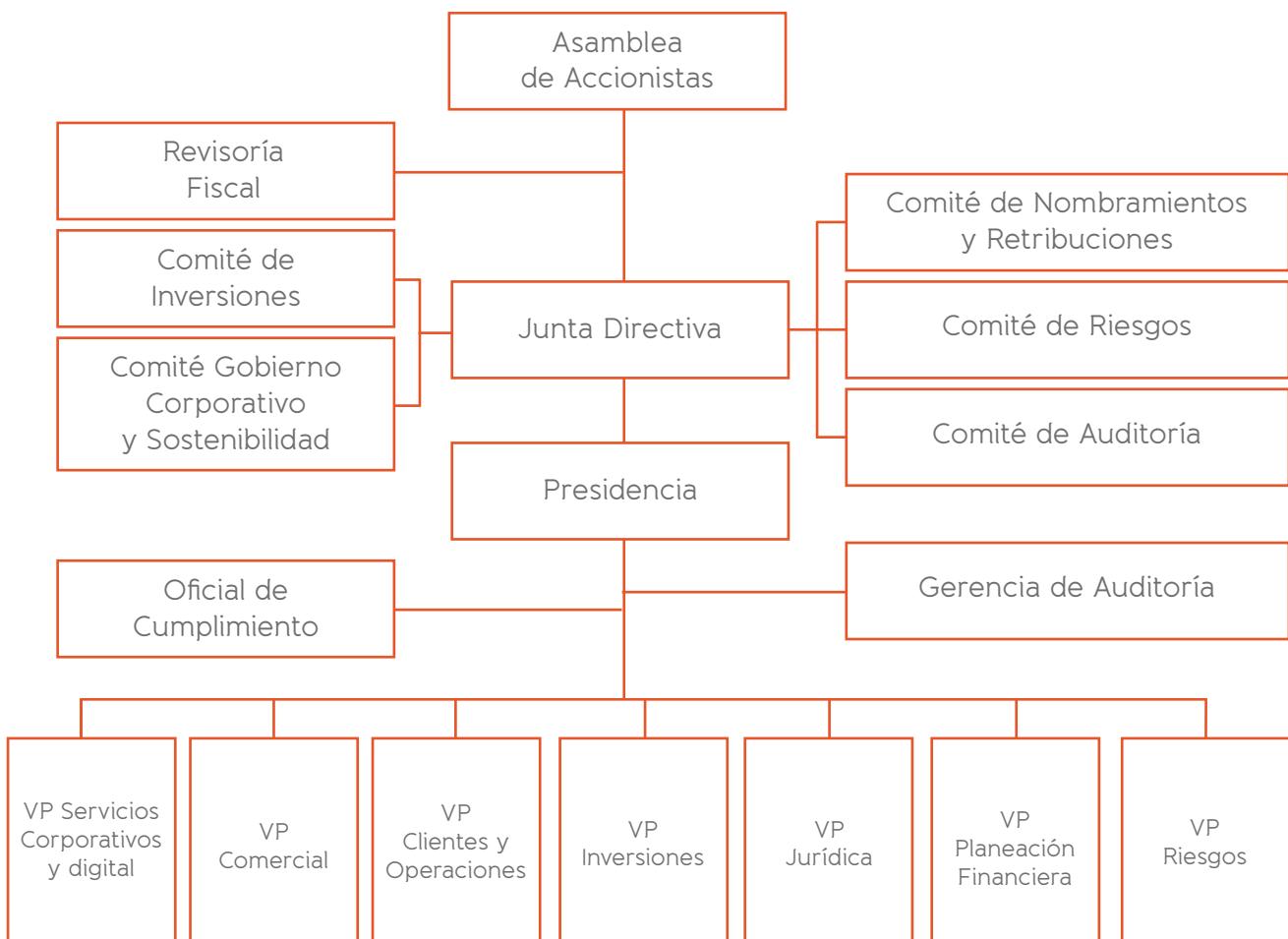
GRI 103-1

El buen gobierno corporativo en Porvenir favorece la credibilidad, la estabilidad y contribuye a impulsar el crecimiento y la generación de valor, asegurando el cumplimiento normativo, la transparencia de los procesos, el adecuado desempeño y gestión de los órganos de administración, así como la correcta y eficiente divulgación de la información corporativa a los diversos sectores de interés.

3.1. El gobierno corporativo en Porvenir

GRI 102-18; 103-2

A través de una sólida estructura y procesos definidos para la toma de decisiones, la gestión del gobierno corporativo en Porvenir enmarca las relaciones entre la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, la Alta Dirección y los demás grupos de interés corporativos, permitiendo así el correcto desarrollo de nuestro objeto social y la generación del valor esperado por nuestras partes interesadas.



3.1.1. Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano superior de nuestra estructura de gobierno; además de constituir el principal espacio de divulgación oficial de información por parte de la administración, es también el escenario de supervisión sobre las decisiones y actividades de la Junta Directiva y los principales acontecimientos en la operación de la organización. La Asamblea General de Accionistas se encuentra integrada por los accionistas reunidos dentro de las condiciones previstas por los estatutos y la ley, y ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- 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.

3.1.2. Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir está conformada por 16 miembros, ocho principales y ocho suplentes personales, nombrados por la Asamblea General de Accionistas, la Asamblea de Afiliados al Fondo de Pensiones Obligatorias y la Asamblea de Afiliados al Fondo de Cesantías, designados así:

Instancia	Miembros principales	Suplentes
Asamblea General de Accionistas	5	5
Asamblea de Afiliados del Fondo de Pensiones Obligatorias	1	1
Asamblea de Afiliados del Fondo de Cesantías	1	1
Empleados de los Afiliados	1	1



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

- Crear los Comités que considere necesarios para desarrollar adecuadamente las funciones a su cargo, de lo cual se dejará constancia en los manuales y demás normatividad interna.
- Designar y remover libremente al Presidente, a los representantes legales y al secretario de la Compañía.
- Convocar a la Asamblea General de Accionistas.
- Decidir sobre las cuestiones que le someta el Representante Legal de la entidad.
- Presentar un informe semestral a la Asamblea de Accionistas, así como las cuentas, balances, inventarios, prospectos de desarrollo e inversiones de utilidades.
- Aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo y otros códigos de conducta de la Sociedad y sus modificaciones.
- Cumplir con las funciones establecidas en las normas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (SARLAFT) y otros sistemas de control.

3.1.3. Comités de apoyo de la Junta Directiva

Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad:

- Verifica la aplicación de las políticas de Gobierno Corporativo por parte de la administración y los empleados de la Compañía.
- Recomienda mejoras y ajustes sobre las mismas, teniendo en cuenta, entre otros factores, nuevas disposiciones

legales.

- Promueve el acceso completo, veraz y oportuno de los accionistas a la información que Porvenir debe publicar.
- Apoya a la Junta Directiva en la definición y la administración de los conflictos de interés, de acuerdo con lo previsto en el Código de Buen Gobierno Corporativo.
- En 2020, este comité asumió funciones relacionadas con el impulso de la gestión de la sostenibilidad en la organización como "Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad".

Comité de Nombramientos y Retribuciones:

- Apoya a la Junta Directiva en los temas relacionados con los nombramientos, licencias y remoción del Presidente, los Vicepresidentes y los 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 de 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 las vías situaciones relativas a potenciales conflictos de interés relacionados con el proceso de inversión y su tratamiento.

Comité de Riesgos:

- Evalúa y decide sobre la administración de los riesgos inherentes a la actividad de inversiones, 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.

3.1.4. Alta Dirección



Vp Planeación Financiera
Juan Pablo Salazar



Vp Jurídica
Silvia Reyes



Vp Servicios Corp. y Digital
Alejandro Gómez



Vp Riesgos
Roberto Díez



Presidente
Miguel Largacha Martínez



Vp Clientes y Operaciones
Erick Moncada



Vp Comercial
Andrés Vásquez



Vp Inversiones
Alonso Ángel



3.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

Los Estatutos de la sociedad, el Manual Nuestra Gente Porvenir, el Manual de Inversiones y fundamentalmente el Código de Buen Gobierno Corporativo, establecen el marco estratégico para la toma de decisiones en la organización y son de obligatorio cumplimiento para todos los administradores y colaboradores de la Compañía, independientemente del tipo de contrato a través del cual se encuentran vinculados.

En línea con esta estructura, durante 2020, dimos cumplimiento al cronograma con la celebración oportuna de la Asamblea de Accionistas, las Asambleas de Afiliados a los Fondos de Pensiones Obligatorias y Cesantías y las reuniones de Junta Directiva y sus comités de apoyo, garantizando que el desarrollo

virtual de estos eventos no tuviera ninguna incidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales.

Adicionalmente, adelantamos la actualización general del Código de Buen Gobierno Corporativo, con la validación de disposiciones obligatorias de índole normativo, inclusión de nuevas funciones de los distintos órganos de administración, verificación frente a otros documentos internos y la introducción de nuevas responsabilidades para el Comité de Gobierno Corporativo relacionadas con la gestión en materia de sostenibilidad en Porvenir.

En septiembre de 2020 y 4 meses previos a la fecha de clausura, la Superintendencia Financiera de Colombia dio por terminada con satisfacción la visita realizada a Porvenir en materia de Gobierno Corporativo realizada durante 2019, destacando el buen desarrollo de los planes de acción propuestos.

Frente a los retos generados por la pandemia del Covid19 durante 2020, la Vicepresidencia Jurídica contribuyó de manera significativa velando por el cumplimiento normativo de todas y cada una de las disposiciones generadas por el Gobierno Nacional con finalidades de atender las contingencias de la pandemia. A nivel nacional se presentaron más de 250 Decretos Normativos, cada uno de los cuales fue analizado por el equipo de trabajo habitual del área para determinar los impactos sobre la operación de Porvenir.

Desde esta Vicepresidencia también se revisaron y aprobaron los procesos internos excepcionales que permitieron continuar con la operación de la Compañía sin traumatismos, verificando su cumplimiento normativo y alineación con la disposiciones emitidas en el marco de la emergencia.

3.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Todas las actividades descritas en este capítulo hacen parte del sistema de gestión de la Vicepresidencia Jurídica y a través de reportes entregados al Comité de Gobierno Corporativo, a la Junta Directiva y al Comité de Presidencia, se desarrolla su respectivo seguimiento.

Frente al control de las inversiones y la gestión frente a los emisores, los reportes son presentados ante el Comité de Apoyo de Riesgos, el Comité de Riesgos y la Junta Directiva.



3.4. Retos

- En el 2021, celebraremos todas las reuniones de los órganos de administración de Porvenir de manera adecuada.
- Implementaremos nuevas disposiciones en materia de gobierno corporativo establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Velaremos por el correcto desempeño y participación en todas las asambleas de accionistas e inversionistas en los vehículos de inversión.

Ética y anticorrupción

4



GRI 103-1

La integridad hace parte de nuestros valores corporativos y la entendemos como la coherencia entre lo que pensamos, sentimos y hacemos, basados en principios de responsabilidad, honestidad y transparencia. Para promover la apropiación de estos parámetros de conducta entre nuestros colaboradores y fortalecer las relaciones de confianza con todos los grupos de interés, contamos con un Código de Ética, realizamos acciones de divulgación y formación sobre estos temas y disponemos de herramientas de control y mecanismos de consulta y denuncia, que nos permiten desplegar acciones oportunas frente a los riesgos relacionados.

La gestión ética y la posición de Porvenir de cero tolerancia frente a conductas relacionadas con actos de corrupción, suponen la existencia de instrumentos que contribuyen a fortalecer el ambiente de control de la organización y por lo tanto su gobierno corporativo; estos factores inciden sobre la percepción que los diferentes grupos de interés tienen sobre Porvenir, mitigan y disminuyen la posible materialización de riesgos asociados y previenen la ocurrencia de impactos negativos en materia financiera y legal.

4.1. Gestión de la ética

El código de ética que aplica a todos los colaboradores de la compañía y la política en materia de ética y conducta, enmarcan nuestras actividades y decisiones, aseguran su orientación a la generación de valor y su desarrollo bajo criterios de transparencia, comportamiento ético y cumplimiento de las normas aplicables.

Como parte integral del sistema de control interno de la compañía, el código de ética está relacionado con el ambiente de control, con el propósito de aumentar la adherencia institucional a los estándares en materia de transparencia y fortalecer los mecanismos de denuncia ante cualquier situación que se aparte de las políticas establecidas.

4.1.1. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

4.1.1.1. Línea ética

GRI 102-17

La línea ética de Porvenir ha sido creada para que los proveedores, contratistas y grupos de interés puedan reportar hechos reales o potenciales de corrupción, irregularidades, actos incorrectos o cualquier otro tipo de situaciones que afecten el adecuado clima ético de la organización. Es también un canal donde la información recibida tendrá un tratamiento bajo parámetros estrictos de confidencialidad, anonimato y respeto.

Las denuncias e inquietudes que se pueden presentar a través de este canal, disponible las 24 horas a través de la página web <https://www.porvenir.com.co/web/acerca-de-porvenir/-linea-etica>, abarcan situaciones de corrupción, malversación de bienes, fraude de reporte financiero, ética de empleados y seguridad de la información.

En la inducción corporativa se comunica a todos los colaboradores la disponibilidad de este mecanismo y sus características, información que periódicamente se reitera con especial énfasis a los miembros de la fuerza comercial y se incluye en la firma de los contratos con proveedores y contratistas.

4.1.1.2. Auditoría interna

Frente a la gestión de la ética, la Gerencia de Auditoría Interna de Porvenir valida periódicamente el cumplimiento



de las políticas asociadas, así como el diseño y la efectividad de los controles implementados. Si identificamos situaciones irregulares las notificamos a las áreas relacionadas e impulsamos la adopción de medidas tendientes a su regularización.

El área de auditoría interna lidera actividades encaminadas a mitigar los riesgos relacionados con la ética entre las que se encuentran:

- Verificación del cumplimiento de las políticas en materia de revelación de información.
- Validación del cumplimiento de las actividades que realizan los funcionarios de la mesa de negociación, estipuladas en dichas políticas.
- Realización de las investigaciones que se denuncian a través de la línea ética.

El área cuenta con mecanismos para atender y analizar cualquier situación relacionada con actos presuntamente irregulares:

1. Registro de tareas por parte del área Atención Integral a Cliente – AIC en el aplicativo CRM, las cuales son asignadas al área de Auditoría Interna.
2. Casos reportados anónimamente a través de la línea ética.

En 2020, la gestión del área estuvo orientada a tres aspectos clave:

-La incorporación de la metodología ágil en la función de auditoría que generó beneficios en la reducción de los tiempos de entrega de resultados al negocio, en la priorización de los trabajos bajo enfoque de riesgos y en la actividad

de los equipos de trabajo multidisciplinarios y orientados al logro de los objetivos.

-El proceso de optimización de la auditoría continua principalmente en los ajustes y metodología de gestión de las alertas generadas, que tienen un apoyo al monitoreo de los riesgos de mayor impacto de Porvenir en los procesos core del negocio.

-Continuamos trabajando en el tratamiento de las brechas identificadas por la consultoría realizada con el Instituto de Auditores Internos de Colombia.

Como respuesta a la contingencia generada por el Covid-19, durante los meses de abril y mayo evaluamos las necesidades del negocio en aquellas operaciones con mayor impacto e identificamos controles que requerían ser creados, modificados o eliminados. También realizamos 23 actividades adicionales a las presentadas en la planeación que fue entregada al comité de auditoría en diciembre de 2019, las cuales estuvieron focalizadas en los riesgos más importantes que la administración tenía definidos, relacionados con el Core del negocio y asociados a los procesos de inversiones, seguridad de la información, ciberseguridad, rezagos y conciliaciones bancarias, entre otros.

A partir de junio hasta diciembre de 2020 los esfuerzos estuvieron enfocados en la ejecución de los trabajos definidos en el plan anual y en la atención de requerimientos de los órganos de control y vigilancia, logrando al cierre del año cumplir con los compromisos adquiridos con el Comité de Auditoría.

4.1.1.2.1. Plan de auditoría 2020

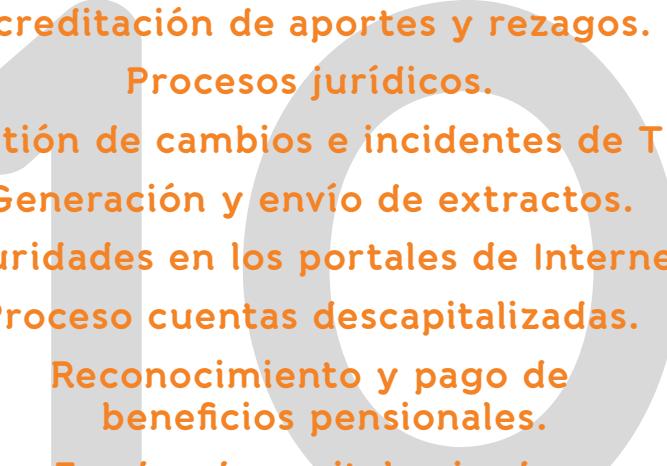
GRI FS9

El Comité de Auditoría aprueba el plan de anual de esta actividad, con la intención de valorar la suficiencia de los controles existentes, la eficacia del sistema de control interno, el cumplimiento de la regulación y las políticas definidas por la Junta Directiva; con este propósito durante 2020 adelantamos auditorías a algunas oficinas y módulos bancarios de forma virtual y evaluamos los siguientes aspectos:

- Riesgos inherentes de mayor impacto.
- Tópicos relevantes del Plan Estratégico.
- Temas de cumplimiento normativo.
- Sistemas de administración de riesgos.
- Conglomerados financieros.
- Gobierno corporativo.
- Plan de continuidad.

Así mismo, se realizaron diez trabajos de control interno a los procesos de negocio teniendo en cuenta como primera instancia, riesgos inherentes de mayor impacto, verificación de la conveniencia y adecuada operación de los controles existentes y contribución a la mitigación de los riesgos asociados. Los procesos analizados fueron:





- Operaciones financieras - Back office.
- Acreditación de aportes y rezagos.
- Procesos jurídicos.
- Gestión de cambios e incidentes de TI.
- Generación y envío de extractos.
- Seguridades en los portales de Internet.
- Proceso cuentas descapitalizadas.
- Reconocimiento y pago de beneficios pensionales.
- Fondos de capital privado.
- Seguridad de la información y ciberseguridad.

La incorporación de la metodología ágil en los procesos de auditoría permitió que en el 2020 se generaran 34 informes de auditoría de los cuales la administración definió como mecanismos de control 152 nuevas mejoras a los procesos, contribuyendo así al fortalecimiento del control interno, la gestión de riesgos y el logro de los objetivos de la organización.

4.1.1.3. Ética en las ventas

Todos los colaboradores de Porvenir, incluyendo la fuerza de ventas, actuamos con base en el código ética y conducta de la compañía, marco que invita a generar un compromiso constante frente a las políticas establecidas sobre la materia y hace parte importante de las normas y procedimientos que debemos tener en cuenta en nuestra labor comercial.

Con este propósito durante 2020, la Vicepresidencia Comercial impulsó la realización de charlas y talleres que incluyeron espacios de sensibilización sobre la importancia de la ética, las buenas prácticas, la gestión de riesgos y la calidad de la actividad comercial; estos eventos formativos también tuvieron como objetivo fortalecer las competencias de la fuerza de ventas y su apropiación de los principios y valores de la compañía.

Diseñamos el módulo de riesgos y el módulo de protección de datos, incluidos como material de estudio de la escuela de asesoría en ventas y propusimos al área de Riesgos y a la Universidad Porvenir, el curso Misión Porvenir con casos prácticos de la cotidianidad comercial, para que sea de obligatorio cumplimiento y esté disponible a través de la herramienta Otto Learn.

Estas acciones estuvieron complementadas con el diseño y entrega de material gráfico y visual con información sobre buenas prácticas en la gestión comercial; la incorporación de estos lineamientos se verifica a través de auditorías de la política de habeas data, con implementación posterior de planes de acción de refuerzo.

4.1.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

El área de auditoría promovió durante 2020 los mecanismos de denuncia de la línea ética y desarrolló las investigaciones del 100% de las comunicaciones recibidas a través de este canal.

4.1.3. Retos

- En 2021, daremos cumplimiento al plan anual de auditoría, el cual fue aprobado en diciembre de 2020 por el Comité de Auditoría, que definió 34 actividades que cubren los aspectos de control de los riesgos de mayor relevancia para Porvenir.
- En materia de auditoría continua, trabajaremos en la automatización de Robotics y del modelo de gestión y monitoreo de las alertas, soluciones que generan archivos de insumo y permiten el seguimiento de los estados de la alertas y su trazabilidad, respectivamente.
- A mediano plazo buscamos obtener la certificación internacional de la función de auditoría interna.



4.2. Anticorrupción

La corrupción puede afectar considerablemente la imagen y la reputación de Porvenir, además de vulnerar la ley, la confianza de nuestros grupos de interés y, en general, el escenario del negocio. Por esta razón, Porvenir, sus accionistas, directivos y colaboradores rechazan cualquier comportamiento relacionado con actos de corrupción, con una posición de cero tolerancia con este tipo de conductas.

Como respuesta a dicho compromiso, hemos establecido la Política Anticorrupción (ABAC) que incluye las normas y controles que permiten fortalecer la cultura ética de Porvenir y la apropiación y observancia de los parámetros de conducta corporativos por parte de los colaboradores. Esta herramienta está diseñada bajo el marco de referencia de control interno establecido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO)¹, con el propósito de facilitar el control y la gestión sobre los eventos de corrupción apoyando a la compañía en el logro de sus objetivos estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento. Bajo este marco, la política incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo.

Como parte del Grupo AVAL, organización emisora de valores en NYSE², en Porvenir estamos sujetos a las normativas extranjeras y nacionales entre las que se encuentran: las disposiciones contenidas en la Ley de Prácticas Corruptas del Extranjero



¹ “El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en el año 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo.

² NYSE: New York Stock Exchange. En español: Bolsa de Nueva York. Es el mayor mercado de valores del mundo en volumen monetario y el primero en número de empresas adscritas.

de 1977, expedida por el gobierno de los Estados Unidos de América (“Foreign Corrupt Practice Act of 1977” o “FCPA”); la normatividad aplicable en materia de lucha contra la corrupción en Colombia, incluyendo, pero sin limitarse la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y la Ley 1778 de 2016 (Antisoborno Transnacional); así como las buenas prácticas expresadas a través de las instrucciones emitidas por Grupo AVAL.

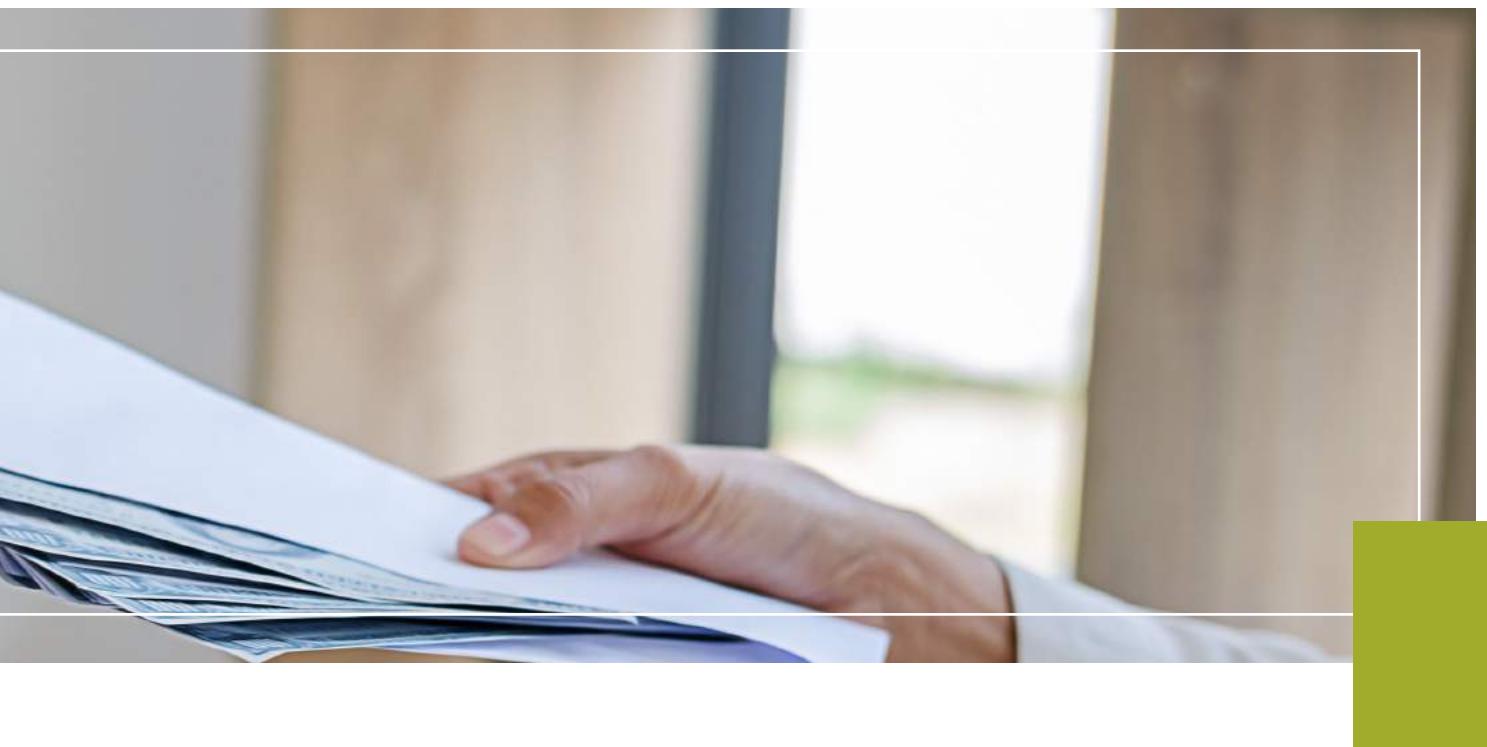
En virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia hicimos seguimiento a la gestión de riesgos relacionados con la crisis, a través de la cual documentamos las acciones que la organización fue implementado en ese momento coyuntural, en relación con los riesgos, controles y monitoreo.

Para el sistema de gestión correspondiente a la Política Anticorrupción ABAC, la pandemia no presentó ningún reto adicional más allá de realizar el trabajo en forma remota, sin embargo, se recordó a los colaboradores la obligación de estar atentos y reportar cualquier caso de corrupción a través de línea ética.

4.2.1.1. Evaluación de riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1

Analizamos los procesos de la compañía con el fin de evaluar posibles riesgos de corrupción, a través de un ejercicio que permitió identificar entre otros, los siguientes aspectos:



Operación evaluada	Descripción del riesgo identificado	Suplentes
Revelaciones de los colaboradores	Posibles conflictos de interés	Seguimiento a las revelaciones realizadas por los colaboradores en conjunto con el área Talento Humano. Dependiendo del análisis que realice el área de Talento Humano, ellos elevan el caso al Comité de Ética, para determinar cómo se debe gestionar la revelación y si la misma constituye o no un conflicto de interés.
Patrocinios	Possible Riesgo reputacional	Nos abstenemos de tener relaciones con sectores económicos y empresas que generan dudas sobre su conducta, a través de validaciones por parte del sistema SARLAFT, asesoría al área jurídica y/o entidades Consultoras.
Regalos e invitaciones	Favorecimientos, ventajas o influencia en las decisiones	Reportes trimestrales de la Presidencia de Porvenir y sus vicepresidencias y mensuales de los colaboradores sobre la recepción de regalos o invitaciones.
Donaciones	Favorecimientos, ventajas o influencia en las decisiones	Las Donaciones deben contar con la aprobación de la Junta Directiva y el visto bueno del Oficial ABAC, quien verifica que se cumpla todo lo establecido en la Política Corporativa Anticorrupción.

4.2.1.2. Comunicación y formación en políticas y prácticas anticorrupción

GRI 205-2

El Comité de Presidencia y la Junta Directiva, reciben los informes sobre los principales lineamientos y avances en el fortalecimiento y madurez del sistema para la implementación de las normas, directrices y buenas prácticas de la Política Anticorrupción ABAC.

Las acciones desplegadas durante 2020 incluyeron la implementación del programa de divulgación y capacitación "Misión Porvenir" y la participación de la totalidad de los colaboradores en el ejercicio a través de la APP Otto Learn. También contamos con el material de estudio publicado en la página de riesgos ubicada en la Zona Vital, disponible de forma permanente y complementado por medios como el correo electrónico (Comunicaciones Porvenir), acciones que fortalecen la apropiación de los aspectos más relevantes de la Política Corporativa Anticorrupción ABAC.

La Alta Gerencia,

la Junta Directiva y los proveedores, fueron informados y capacitados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Con nuestros proveedores realizamos una sesión virtual a través del aplicativo Microsoft Teams, en la cual compartimos los lineamientos principales de los sistemas de riesgo a 12 proveedores clasificados como críticos, quienes respondieron además una prueba de conocimientos al finalizar la capacitación.

La Gerencia de Riesgos de Negocio, la Dirección de Abastecimiento y la Unidad correspondiente a la Política Anticorrupción han recibido capacitaciones tanto de nuestra casa matriz Banco de Bogotá, como de la Holding Grupo AVAL.

Adicionalmente, capacitamos a 58 Gestores Integrales de Riesgo de la compañía, actividad en la cual se hizo una presentación de todos los sistemas agrupados bajo el gobierno de la Gerencia de Riesgos de Negocio. Diseñamos y divulgamos materiales para la escuela de Asesoría y Ventas, que incluyeron un módulo en Universidad Porvenir llamado "Riesgos" con información sobre los sistemas de riesgo mientos a través del aplicativo Otto Learn.

4.2.2.1 Casos de corrupción

(205-3)

Como resultado del fortalecimiento de la Política Corporativa Anticorrupción y las acciones de apropiación del principio de cero tolerancia contra la corrupción, du-

rante 2020 cuantificamos cero eventos de alto impacto y cero denuncias en las líneas éticas relacionadas con corrupción

4.2.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Entre los principales logros del sistema de gestión correspondiente a la Política Anticorrupción ABAC durante 2020 se destacan:

- No se presentaron eventos de alto impacto o denuncias relacionadas con actos de corrupción.
- Capacitación y divulgación del sistema para todos colaboradores a través del programa de "Misión Porvenir" en formato digital.
- Categorización de todos los proveedores, denominados ahora Terceras Partes e Intermediarios (TPI), quienes fueron evaluados para determinar su nivel de riesgo, lo que ha sido destacado por las auditorías externas y la casa matriz.
- Capacitación a las Terceras Partes e Intermediarios.
- Cumplimiento de los lineamientos correspondientes al proceso de otorgamiento de patrocinios, donaciones, comodatos y regalos e invitaciones, fortaleciendo la imagen y reputación de Porvenir.
- Ejecución de campañas de revelación de conflictos de interés para los colaboradores de la compañía.

4.2.3. Retos

- Fortalecimiento de las actividades de control y seguimiento de ABAC.
- Participación a través de ASOFONDOS en el programa de "Integridad Empresarial" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Fortalecer la Excelencia Operacional de ABAC.
- Coordinar campañas revelación de información conflictos de interés.

Gestión del riesgo

5



GRI 103-1

En Porvenir contamos con Sistemas de Administración de Riesgos que permiten, de forma integral, orientar a los equipos de trabajo hacia un pensamiento con énfasis en la adecuada identificación de los riesgos y las oportunidades relacionadas con el desarrollo de nuestro objeto social.

Esta identificación incluye a los diferentes grupos de interés de la organización y establece los controles que permiten mitigar los riesgos, apoyando la consecución de los logros y objetivos propuestos. Estos sistemas constan de diferentes frentes y etapas dentro de las cuales se encuentra la identificación, medición, control y monitoreo, buscando generar oportunidades para el negocio con riesgos mitigados.

5.1. La gestión de riesgos Porvenir

GRI 103-2

Contamos con un modelo integral que permite administrar los diferentes tipos de riesgos a los que nos exponemos en el desarrollo de nuestras 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.



Este modelo se ajusta en respuesta a la evolución y la dinámica que demandan los objetivos estratégicos de la Compañía.

Sistemas de Administración de Riesgos Porvenir



En esta misma línea adoptamos una metodología basada en el modelo Basilea II, estándar internacional referente que permite blindar a la organización frente a los riesgos financieros y del negocio, a través de la cual identificamos los riesgos potenciales a los que Porvenir se expone en el desarrollo de su objeto social y realizamos un análisis de variables cualitativas y cuantitativas que afectan al negocio desde diferentes ámbitos, con el fin de establecer controles que ayuden a mitigar los riesgos identificados.

5.1.1. Direccionamiento

GRI 103-2

En el presente capítulo describimos los Sistemas de Administración de Riesgo relacionados con el Negocio y en el capítulo Inversión Responsable de este mismo informe, analizamos los mecanismos y controles relacionados con los riesgos financieros.

El marco legal y normativo que rige los Sistemas de Administración de Riesgo del negocio incluye:

Principal normatividad Colombiana

- Superintendencia Financiera de Colombia o Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), capítulo XXIII reglas relativas a la Administración de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio.
- Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) capítulos relativos a Seguridad de la Información, Control Interno y SARLAFT.
- Circular Externa 007 de 2018 sobre los requerimientos mínimos para la gestión de la Ciberseguridad.
- Circular Externa 005 de 2018 sobre el uso de servicios de computación en la nube.

Superintendencia de Industria y Comercio

- Ley 1581 de 2012 para Protección de Datos Personales.

Principal normatividad internacional

- Ley FCPA de 1977 – Política Anticorrupción.⁴
- Ley SOX de 2002⁵

Así mismo, Porvenir por ser parte del Grupo Aval debe cumplir y acatar los lineamientos corporativos en materia de riesgos de negocio.

5.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

5.2.1. Control interno

Con el fin de garantizar el establecimiento y el mantenimiento del Sistema de Control Interno, en Porvenir contamos con herramientas como el Código de Buen Gobierno, el Código de Conducta y Ética, el Manual de Riesgo Operacional y la Política Anticorrupción, los cuales proporcionan pautas generales de comportamiento para los directivos y colaboradores y direccionan nuestras actuaciones en línea con los valores corporativos, las obligaciones asumidas en virtud de la relación laboral y los principios éticos.

Estas políticas, normas y procedimientos requeridos para la administración de los Sistemas de Gestión de Riesgos, están documentadas y articuladas con el Sistema de Gestión de Calidad, establecido bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y certificado por el ICONTEC.

En línea con este marco estratégico, transmitimos a todos los niveles de la organización su compromiso y liderazgo respecto al control interno, involucrando a todos los colaboradores, quienes asumen su responsabilidad frente al sistema. Para lograrlo, en 2020 implementamos una capacitación dinámica e interactiva a través de un aplicativo que facilita la participación y la presentación de los elementos de todos los sistemas de riesgo de negocio, además de generar una evaluación sobre los conocimientos adquiridos.

⁴ En inglés: Foreign Corrupt Practices Act. En español: Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero.

⁵ La Ley Sarbanes-Oxley, conocida también como SarOx ó SOA (por sus siglas en inglés Sarbanes Oxley Act), es la ley que regula las funciones financieras contables y de auditoría y penaliza el crimen corporativo.

Durante el año también realizamos el monitoreo de riesgos acorde con la política definida y presentamos las actualizaciones pertinentes a consideración de la Junta Directiva para su aprobación.

5.2.2. Riesgo Operacional SARO

de Riesgo Operacional, SARO, dirigido por la Gerencia de Riesgo Negocio a través de la Coordinación SARO-SOX y orientado por el Manual de Riesgo Operacional herramienta donde hemos definido las políticas, normas y procedimientos que nos permiten contar con una gestión adecuada y acorde con la expectativa de riesgo establecida por la organización. Adicionalmente, contamos con un Manual de Continuidad de Negocio que plantea las directrices de actuación en caso de interrupción de la operatividad.

El SARO ha ayudado a la identificación de los riesgos a los que Porvenir se ve expuesto en sus procesos, y así mismo, ha fortalecido la elaboración y documentación de los controles que han permitido miti-

garlos y dejarlos en el perfil de riesgo aceptado, logrando minimizar las debilidades e identificar oportunidades de mejoramiento que soporten el desarrollo y operación de nuevos productos y/o servicios. Estos avances son producto, fundamentalmente de las siguientes acciones:

- Registro detallado de los eventos de riesgo operacional ocurridos y que pudieron o no afectar el estado de resultados.
- Apoyo a los procesos y participación en proyectos mediante la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos derivados de la operación, incorporando aquellos asociados con el cumplimiento de la Ley Sarbanes – Oxley (SOX) y emitiendo recomendaciones para su mitigación.
- Uso del mapa de calor, herramienta mediante la cual hemos podido analizar cada uno de los riesgos de manera estratégica, a través de la visualización de la relación existente con cada proceso interno y de la afectación sobre el cumplimiento de las metas.



Como resultado de estas actividades al cierre de 2020 el perfil de riesgo de Porvenir cuenta con riesgos y controles para los 16 macroprocesos, conforme con el mapa definido para el Sistema de Gestión de Calidad de la compañía. Para generar este perfil, incorporamos las recomendaciones emitidas por los entes de control internos y externos, dando mayor énfasis a los riesgos relevantes de la organización. Adicionalmente, se realizó un trabajo arduo en cuanto a la homologación de las matrices de los demás Sistemas de Administración de Riesgos, con el fin de mostrar un perfil integral de la entidad.

El perfil de riesgo integral de Porvenir S.A. del periodo 2020, refleja un adecuado control de los riesgos identificados en concordancia con los lineamientos y niveles de tolerancia establecidos por la Junta Directiva, Grupo Aval y los requisitos legales.



5.2.3. Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

El año 2020 fue atípico con ocasión de la pandemia y las medidas sanitarias tomadas a nivel mundial, lo que generó que organismos como el GAFI⁶, manifestaran inquietud y llamaran la atención sobre las actividades económicas catalogadas como de alto riesgo y la posible disminución de puestos de trabajo en actividades de control.

En Porvenir ejecutamos las etapas de identificación, medición, control y monitoreo en esta materia de acuerdo con las metodologías aprobadas por la Junta Directiva y según lo establecido por las disposiciones de

la Superintendencia Financiera de Colombia para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

La Superintendencia Financiera de Colombia, expidió la Circular Externa 027 en el mes de septiembre del 2020 (SARLAFT 4.0), con el ánimo de converger en los mejores estándares y prácticas internacionales de acuerdo con las recomendaciones del GAFI y teniendo en cuenta el resultado del informe de evaluación mutua del Fondo Monetario Internacional, que se llevó a cabo en 2019; además, para promover la innovación y la inclusión financiera. El plazo de implementación de esta circular es de 12 meses contados a partir de su expedición, es decir, septiembre 2 de 2021.

⁶ Grupo de Acción Financiera Internacional

⁷ CASB: en inglés, Cloud Access Security Broker. En español, Agentes de Seguridad para el Acceso a la Nube.

5.2.4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad opera según los lineamientos establecidos en la materia por la Superintendencia Financiera y por los estándares de la norma ISO/IEC 27001:2013 y NIST - Framework de Ciberseguridad.

Dadas las condiciones de trabajo que nos impuso la pandemia, en el año 2020 trabajamos fuertemente por ser habilitantes del negocio, apoyando la implementación de las siguientes prácticas:

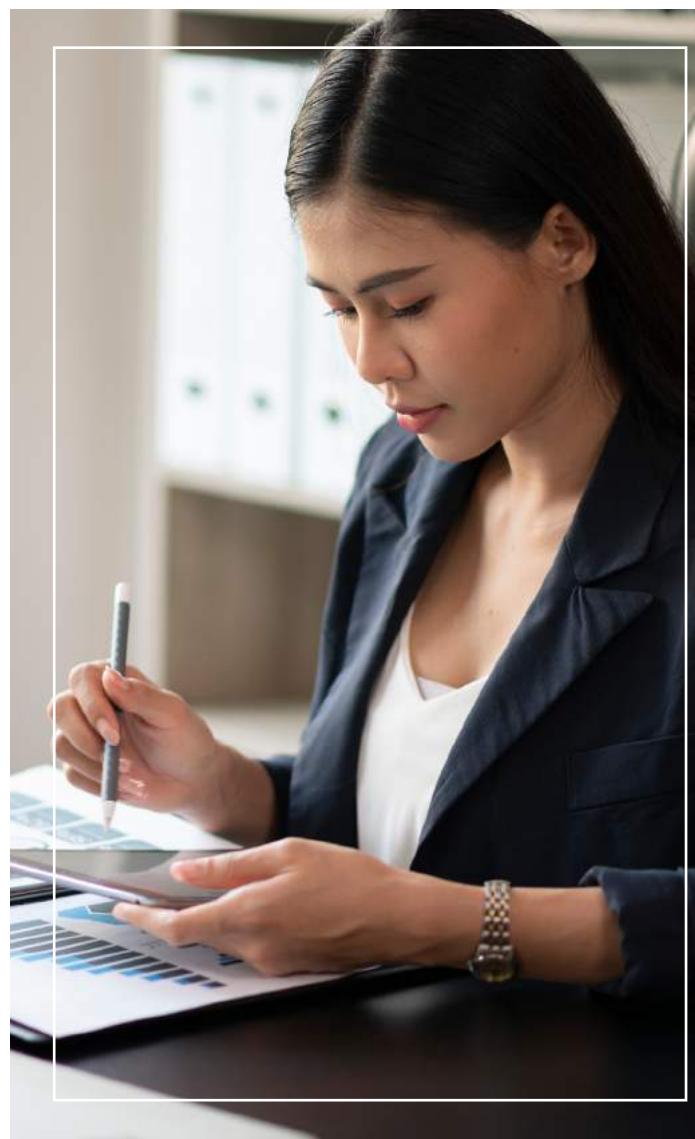
- Disposición de trabajo en casa para los colaboradores, garantizando canales de conexión seguros.
- Fortalecimiento en la validación de conexiones remotas, de postura y el doble factor de autenticación.
- Endurecimiento del esquema de protección a servicios expuestos en el ciberespacio.
- Implementación de herramientas adicionales para prevención de fuga de información (CASB)
- Fortalecimiento de herramientas de control perimetral con firewalls de aplicación.
- Fortalecimiento de las capacidades de monitoreo a través del SOC (Centros de Operaciones de Seguridad).

En la misma línea, la madurez del modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se puso a prueba

mediante la evaluación de todos sus componentes por parte de un tercero, que emitió una calificación acorde con el estándar corporativo, que mostró la mejora continua del sistema y la superación de la meta interna.

5.2.5. Política Anticorrupción (ABAC)

Para el año 2020 continuamos con la implementación de la “Política Anticorrupción (ABAC)”, la cual tiene como objetivo fortalecer la lucha contra la corrupción, a través de actividades que se describen en el capítulo Ética y Anticorrupción de este mismo reporte



Contamos con una Política de Protección de Datos Personales que tiene por objeto establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales tratados bajo su rol como responsable del tratamiento de los datos personales.

5.2.6. Protección de Datos Personales

En el año 2020, la Unidad de Protección de Datos Personales enfocó los esfuerzos en fortalecer el Sistema Integral de Gestión de Datos Personales apalancado en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Contamos con una Política de Protección de Datos Personales que tiene por objeto establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales tratados bajo su rol como responsable del tratamiento de los datos personales.

5.2.7. SOX

Al cierre de 2020, la Gerencia de Auditoría y la revisoría fiscal KPMG evaluaron la efectividad de los controles SOX correspondientes al periodo julio a diciembre de 2020 mediante la práctica de pruebas independientes obteniendo un resultado de cero controles inefectivos, resultado que refleja una adecuada ejecución de los controles y de la mitigación de los riesgos SOX por parte de los procesos bajo este

alcance, lo cual permite asegurar la integridad de los estados financieros. Así mismo, en el transcurso del año cumplimos con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, Grupo AVAL y la Ley Sarbanes – Oxley (SOX).

5.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

5.3.1 Actividades de Control

Como parte de los procesos de revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno, la organización ha definido las siguientes herramientas:

- Comités de seguimiento.
- Mantenimiento y administración de la línea ética de Porvenir bajo parámetros de anonimato y confidencialidad por parte de la Gerencia de Auditoría.
- Consolidación del modelo integrado de control interno, el cual permite integrar la información de los diferentes sistemas que lo



⁸ SARM: Sistema de Administración de Riesgo de Mercado

⁹ SARL: Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez

¹⁰ SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero

componen con el fin de alinear y centralizar esfuerzos y recursos en los riesgos, controles y planes de acción relevantes.

- Seguimientos periódicos y permanentes de los sistemas de gestión de riesgos SARO (incluye Continuidad del Negocio), SOX, SARLAFT, SARM, SARL, ABAC, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Protección de Datos Personales y SAC de acuerdo con lo exigido por la normatividad vigente, y buscando la aplicación de las mejores prácticas en cada uno de ellos.

Cumplimos con el Manual de Políticas del Sistema de Gestión de Servicios TI y con el Manual de Políticas Contables. Dichas políticas se complementan con los procedimientos necesarios para su operación, definidos y documentados como parte del Sistema de Gestión de Calidad y divulgados debidamente a través de los procedimientos de inducción, de capacitación y de diferentes mecanismos de comunicación interna.

5.3.2. Monitoreo

Durante el 2020 se realizaron los comités directivos de seguimiento sobre la evolución de cada uno de los sistemas de administración de riesgos de la compañía, con el objeto de determinar si el control interno está presente y funciona en forma adecuada.

Además, la administración realizó un seguimiento sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos por cada una de las dependencias de la compañía correspondientes al ejercicio de 2020, con el fin de identificar oportunamente tanto el cumplimien-

to como las brechas de control, y que éstas fueran comunicadas de forma oportuna, a fin de tomar las acciones pertinentes.

Adicionalmente, se adelantaron las siguientes actividades:

- Actualización de las declaraciones de conflicto de interés para los cargos críticos de la compañía.
- Seguimiento y monitoreo a las actividades del sistema de control interno, para cumplimiento de la normatividad.
- Seguimiento a la implementación de Planes de Acción comprometidos con los entes de control.
- Seguimiento a los casos reportados por la Línea Ética por parte de la Gerencia de Auditoría.
- Capacitaciones a los colaboradores y terceros críticos según el BIA (virtuales).

Por otra parte, el Comité de Auditoría efectuó un seguimiento a los planes de trabajo de la Contraloría General y de la Revisoría Fiscal, en donde verificó el adecuado funcionamiento del sistema, y solicitó informes a diferentes áreas para hacer un mayor seguimiento a la gestión y dar sus recomendaciones.

Se hizo seguimiento a los resultados de las evaluaciones sobre los controles SOX en donde en conjunto con los dueños de proceso se realizó una actualización de los controles con el fin de mitigar los riesgos identificados. Adicionalmente, se gestionaron los hallazgos identificados por la Contraloría General y la Revisoría Fiscal.

5.3.3. Evaluaciones independientes

En Porvenir llevamos a cabo evaluaciones independientes a los diferentes sistemas de administración de riesgos, por parte de la Gerencia de Auditoría, el Revisor Fiscal y la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Gerencia de Auditoría a través de pruebas selectivas verificó la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia y confiabilidad de los sistemas, identificó las oportunidades de mejora y solicitó el establecimiento de planes de acción a las áreas responsables, para que se adopten medidas preventivas o correctivas.

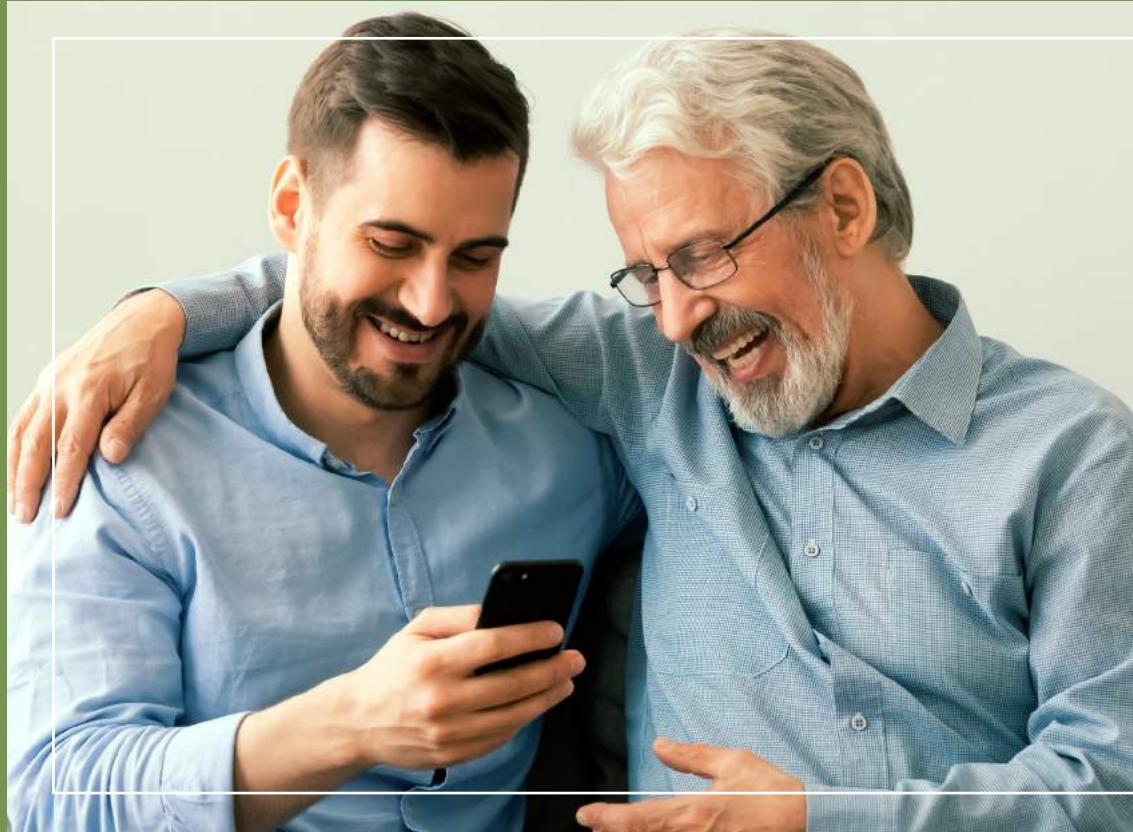
Durante el año 2020 no se conocieron debilidades materiales o de mayor impacto sobre el Sistema de Control Interno de la entidad ni tampoco se recibieron informes de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el mismo.

5.4. Retos

- En 2021, avanzaremos hacia la certificación en la norma internacional ISO27001:2013 que permitirá el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.
- Incorporaremos los lineamientos corporativos para el modelo de seguridad derivados de la consultoría contratada por el Grupo AVAL para el fortalecimiento del modelo SI & CBS corporativo.
- Continuar fortaleciendo las competencias a los Gestores Integrales de Riesgo de la Compañía.
- Fortalecer el arquetipo de apoyo a los proyectos en especial los relacionados con la transformación digital.
- Asimismo, posicionaremos el Control Interno como marco de actuación de los Sistemas de Administración de Riesgo.

Oferta de valor y experiencia de cliente

6



GRI 103-1

La oferta de valor de Porvenir hace realidad el Propósito Superior que nos hemos trazado como organización, al poner a disposición de los afiliados alternativas de administración para sus aportes y recursos que les permiten alcanzar sus metas de ahorro. Nuestro portafolio de productos y servicios responde a las necesidades en materia de ahorro pensional y de inversión de cada momento de la vida, además de brindar de una experiencia clara, sencilla y eficiente y entregar, con calidad y oportunidad, los beneficios pensionales correspondientes.

El acompañamiento que ofrecemos a través de nuestros canales de atención apoya la toma de decisiones sobre el ahorro pensional, en un marco de seguridad y confianza que beneficia a los colombianos y fortalece la reputación, rentabilidad y solidez de Porvenir como organización.

6.1. Productos de ahorro

GRI 102-2; 102-7; FS15

El portafolio de productos está orientado a ofrecer alternativas de ahorro e inversión para el logro de los objetivos de nuestros afiliados, que cuentan con el respaldo y la seguridad de Porvenir y están enmarcados en tres pilares fundamentales: Pensional (previsional), tributario y de inversiones.

Tres principios clave caracterizan nuestra oferta:

Claridad

Para que nuestros afiliados, empleadores y el público en general, comprenda nuestra oferta y entienda qué va a recibir de nuestros servicios.

Sencillez

Que la información sobre las características de nuestros productos y servicios y sus beneficios sea de fácil entendimiento.

Integralidad

Trabajamos para brindar una oferta de productos y servicios que se ajusta a todas las necesidades en materia pensional, de ahorro e inversión para las diferentes etapas de la vida.

6.1.1. Fondo de pensiones obligatorias

El ahorro que los colombianos construyen durante toda su vida laboral ya sea como trabajadores independientes o como empleados, les permitirá tener tranquilidad en su etapa de retiro y en su vejez.

En Porvenir trabajamos para apoyar a nuestros afiliados en el logro de ese objetivo a través de la consolidación y administración de sus recursos bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia, a través de nuestro Fondo de Pensiones Obligatorias.

**Durante el año 2020
el fondo de pensiones obligatorias
de Porvenir alcanzó la cifra de
10.077.844 afiliados**

Multifondos es el esquema de administración de los aportes a Pensión Obligatoria que utilizamos en Porvenir y a través del cual administramos los recursos de nuestros afiliados de acuerdo con el perfil de riesgo y la etapa laboral en que se encuentran.

Este esquema comprende tres niveles de riesgo:



6.1.1.1. Productos asociados

6.1.1.1.1. Pensión Kids

Con el propósito de desarrollar productos que apalanquen desde temprana edad el ahorro para el retiro, ofrecemos a los padres de familia o el representante legal de los niños la posibilidad de 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 administrados, en primera instancia en el fondo de Mayor Riesgo, o si los padres lo deciden se podrán administrar en un nivel de riesgo diferente, conservador o moderado.

Una vez el afiliado sea mayor de edad e inicie su vida laboral, estos ahorros serán complemento a sus aportes en Pensión Obligatoria.

6.1.1.1.2. Aportes Voluntarios a Pensión Obligatoria (AVPO)

Son aportes adicionales y voluntarios que los afiliados al Fondo de Pensiones Porvenir pueden realizar para complementar su ahorro pensional. El valor del beneficio pensional puede ser más alto en función de la edad en la cual los afiliados comiencen a realizar los aportes.



6.1.1.2. Gestión

La contingencia generada por el Covid-19 impuso el desafío de seguir acompañando desde la distancia a nuestros afiliados en el cumplimiento de su meta de ahorro; para lograrlo implementamos iniciativas y estrategias que apoyaron el posicionamiento del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, RAIS¹¹, entre las que se encuentran:

Fortalecimiento del RAIS

- Comunicación de las cualidades del RAIS en línea con la Ruta Porvenir.
- **Mitos Pensionales:** comunicación mensual informando las beneficios del RAIS frente al RPM.*
- **Rentabilidades:** información relevante sobre los aspectos más importante de la rentabilidad generada por Porvenir para la construcción del ahorro pensional.
- **Doble Asesoria:** estrategia de comunicación sobre cuando es el mejor momento para tomar la decisión para cambiar de regimen.
- **Receta de Planeación Pensional:** implementación de estrategia para que los afiliados sepan qué y cómo hacer para mejorar su beneficio pensional.

Aportes voluntarios a pensiones obligatorias (AVPO)

- Estrategia que busca impulsar productos de ahorro pensional, facilitando el acceso a los beneficios pensionales para nuestros afiliados.
- Inclusión de información segmentada en extractos con información relevante sobre los beneficios e impacto de hacer AVPO.
- Resultados finales de realizar AVPO sobre el ahorro pensional a través del simulador.
- Abordamiento segmentado con afiliados con el perfil ideal para hacer AVPO.

Extractos

- Iniciativa para profundizar el conocimiento que tienen nuestros afiliados sobre su ahorro pensional y su importancia para la etapa de jubilación.
- Creación de secciones de rentabilidad por trimestre.
- Mensaje personalizado por tipo de beneficio.
- Refuerzo de mensajes a través de redes sociales sobre la importancia de consultar y revisar la cuenta pensional.

*RPM: El Régimen Solidario de Prima Media con prestación definida, es el fondo de naturaleza pública en el que las personas afiliadas acceden la pensión de vejez, invalidez, de sobrevivientes o la indemnización sustitutiva una vez cumplan los requisitos previamente establecidos por la ley, entre los que se encuentran la edad, 57 años para las mujeres y 62 años para los hombres, y 1300 semanas de cotización en cualquier tiempo.

El aislamiento obligatorio, la volatilidad en los mercados financieros globales y en general la crisis económica generada por la pandemia, nos llevaron a comunicar en gran parte del año los cambios regulatorios decretados por el Gobierno, situación que obligó a la priorización de estos temas por encima de los planificados inicialmente para el año. Igualmente, durante el confinamiento la compañía desarrolló servicios 100% digitales de máxima prioridad en su implementación y comunicación.

¹¹ El Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, RAIS es una de las opciones que funcionan bajo el Sistema General de Pensiones en Colombia y mediante el cual los afiliados gozan del derecho a una pensión de jubilación o vejez. El derecho a esta pensión la escogen los afiliados a la edad que ellos decidan, siempre y cuando el capital acumulado le permita obtener una pensión mensual de acuerdo con los requisitos de ley.

6.1.1.3. Evaluación y resultados

- Despliegue de la campaña Verdades que no son Cuento, a través de la cual entregamos información sobre nueve mitos relacionados con la pensión. Alcance: 1'731.000 personas y más de 37.281 interacciones.
- Venta de Servicio Digital Pensiones Obligatorias: Implementación de una nueva versión de simulador pensional, con un crecimiento del 477%, con respecto al registrado en 2019, y 97.000 simulaciones realizadas. En el tema de las historias laborales registramos 1'289.000 actualizaciones.
- Extractos: Incremento del CTR¹² sobre apertura en un 10,41; en el año registramos una tasa de apertura en promedio del 32%.
- Transferencia Bancaria AVPO: Implementación de canal de recaudo 100% digital.
- Analítica Avanzada Atracción Pensiones Obligatorias: Esta estrategia representó \$4.276MM en rentas y \$2.959MM en traslados.

6.1.1.4. Retos

Como metas a corto y mediano plazo, buscamos mantener el liderazgo en el mercado de pensiones obligatorias, implementando servicios 100% digitales relacionados con el ahorro y el beneficio pensional.

Adicionalmente, buscamos implementar una estrategia de planeación pensional y financiera que consolide todos los aspectos digitales de nuestra oferta de producto.



¹² Click Through Rate: es el número de clics que obtiene un enlace respecto a su número de impresiones.

6.1.2. Fondo de cesantías

Los trabajadores colombianos cuentan con una prestación social establecida por la ley y considerada como el mejor auxilio de desempleo, se trata de las cesantías, las cuales están a cargo de la empresa, son generadas por un vínculo laboral y todos los trabajadores que tengan este vínculo en el país tienen derecho a disfrutarlas; esta prestación equivale a un mes de salario por cada año trabajado o proporcional al tiempo laborado y está destinada a apoyar al beneficiario en caso de la finalización de su contrato laboral.

Los recursos consignados por las empresas a los fondos de cesantías de sus colaboradores también pueden ser utilizados en la financiación de la educación del trabajador, su cónyuge o sus hijos en entidades de educación superior reconocidas por el Estado, así como en la adquisición, construcción, liberación de gravámenes y mejoras de vivienda.

Las cesantías se pueden retirar en los siguientes casos:

Opciones de retiro parcial	
Educación	Pago de estudios de pregrado y posgrado.
Vivienda	Compra de vivienda, lote o realización de reparaciones en el hogar. Pago del impuesto predial.
Opciones de retiro total	
Terminación de contrato	Al término de la vinculación laboral.
Cambio a salario integral	Al cambiar el tipo de salario pasando de tener un salario ordinal a uno integral ¹³ .
Sustitución patronal	Si la empresa cambia de dueño o patrono.
Servicio militar	Si el trabajador es convocado a prestar el servicio militar.

¹³ El salario integral en Colombia corresponde a la suma de 10 salarios mínimos mensuales, más un 30% de carga prestacional equivalentes a tres salarios mínimos, Según la ley 50 de 1990 y el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo (CST).

Durante 2020 y como consecuencia de la pandemia, el gobierno nacional estableció una opción adicional denominada retiro por disminución del ingreso mensual por emergencia social. Esta opción determinó que las cesantías pueden retirarse si el monto del salario tuvo una disminución debido a la Emergencia Económica, Social y Sanitaria que se presentó en Colombia a partir de la pandemia mundial por el Covid-19 y si se presenta alguna de estas circunstancias:

- El afiliado quedó desempleado(a) o cesante, debido a la Emergencia Económica.
- Presenta disminución en los ingresos salariales mensuales a partir de la Emergencia Económica.
- El contrato fue suspendido a raíz de la Emergencia Económica.

Estas opciones de retiro serán válidas siempre y cuando se encuentre vigente el “Estado de Emergencia” por parte del Gobierno Colombiano, decreto 488 del 2020.

Durante el año 2020 el fondo de cesantías de Porvenir alcanzó la cifra de 4.654.078 afiliados

6.1.2.1. Estrategias asociadas

6.1.2.1.1. Acompañamiento al cesante

Esta es una estrategia de apoyo a los afiliados cuando se encuentran cesantes para que durante el tiempo que están sin trabajar, puedan seguir adquiriendo competencias y conocimientos que les permitan reincorporarse al mercado laboral rápidamente.

Durante el año 2020 esta iniciativa incluyó sesiones virtuales a través de las plataformas YouTube y Zoom que abordaron técnicas para el fortalecimiento de habilidades básicas, como mecanismos de entrenamiento para dominar las redes sociales y poder encontrar el empleo adecuado, hasta tácticas para alcanzar el equilibrio personal, todo apoyado por una estrategia digital de comunicación.

Inicialmente la estrategia de Acompañamiento al Cesante incluía cinco eventos a nivel nacional en alianzas estratégicas con las principales cajas de compensación de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla, que fueron cancelados por las medidas de confinamiento; optamos entonces por una estrategia masiva que incluyó afiliados y no afiliados, convocada por medio de las redes sociales y ejecutada a través de plataformas digitales.



6.1.2.2. Gestión

Como respuesta a la contingencia implementamos las siguientes estrategias desde el fondo de cesantías Porvenir.

Alianza Banco Popular para crédito hipotecario:

- Tasas preferenciales para los afiliados a Porvenir, para acceso a los créditos hipotecarios.

Campaña de cesantías

- Estrategia que busca conseguir el mayor recaudo posible, a través de los traslados de cesantías, alianza con bancos, talleres, notificación a empleadores y campañas para el posicionamiento del producto en Redes Sociales.

Al entrar en confinamiento, por un tiempo se restringió la posibilidad de hacer traslados de cesantías, ya que durante 2020 no era posible hacer el proceso de forma 100% digital. Los planes de acción se focalizaron en el fortalecimiento de la alianza con el Banco Popular con el propósito de tener mejores mecanismos para la realización de traslados y en el establecimiento de un proceso híbrido para poder realizar el trámite en una fase presencial y otra digital.



6.1.2.3. Evaluación y resultados

- Venta de Servicio Digital Cesantías: Retiro de Cesantías 84% de cumplimiento en la meta de retiros realizados a través de canales digitales en empresas asignadas.
- Campaña de Cesantías 2019-2020: Cumplimiento de la meta de recaudo: 100,3%. Crecimiento frente la Industria: 117 puntos básicos.
- Implementación de estrategia de acompañamiento al cesante que incluyó cuatro charlas en las que participaron más de 2.000 personas.

6.1.2.4. Retos

- Nuestras metas están focalizadas en mantener el liderazgo frente a la campaña de cesantías a través del aumento en la participación de recaudo, queremos fortalecer la oferta de producto firmando dos contratos de uso de red, uno con Banco de Occidente y otro con Banco de Bogotá. Firmar una alianza con una aseguradora para Seguro Hogar, para la obtención de beneficios puntuales para los afiliados de Porvenir.
- Acompañamiento al cesante: Tenemos como meta seguir acompañando a las comunidades cesantes, con el fin de brindarles herramientas básicas que permitan fortalecer sus competencias a nivel del SER, HACER y PODER, por medio de charlas en plataformas digitales, pautas en redes sociales y comunicación directa.

6.1.3. Fondo de pensiones voluntarias

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 acordes con el horizonte de inversión y perfil de riesgo definido para cada uno.

Estos portafolios de inversión se ofrecen de manera permanente a través del Fondo de Pensiones Voluntarias y se caracterizan por permitir el ingreso y la salida del participante según las condiciones de cada alternativa; por ofrecer diferentes opciones de inversión y de ahorro según el perfil de riesgo de cada uno de los inversionistas y por ser una herramienta que permite ahorrar o invertir según las necesidad de cada afiliado se acuerdo a la oferta que se tiene disponible para ellos.

Durante el año 2020 el fondo de pensiones voluntarias de Porvenir alcanzó la cifra de 193.978 afiliados

6.1.3.1. Alternativas de Inversión

Portafolios de Inversión – Pensiones Voluntarias

Portafolios Especiales

Son portafolios de inversión que buscan el crecimiento de capital a corto, mediano o largo plazo mediante la inversión en diferentes instrumentos financieros y/o en las demás Alternativas de Inversión. Se caracterizan porque tienen unas condiciones específicas definidas al momento del ofrecimiento, tales como, fechas de apertura y cierre del portafolio, segmento de inversión al que va dirigido, montos mínimos y/o máximos de participación, tiempos de permanencia, plazos para el retiro, comisiones, entre otras. Los términos y condiciones ofrecidos en la Alternativa especial quedarán por contrato o mediante cualquier canal habilitado por Porvenir para el efecto.

Portafolios Convencionales

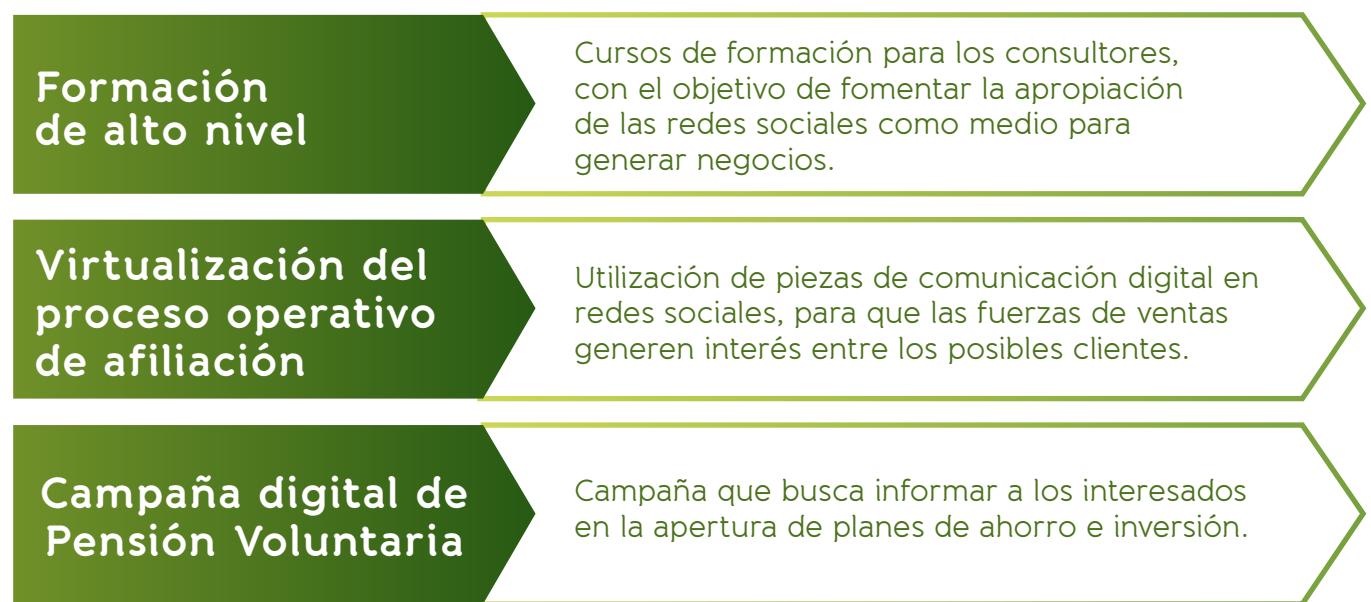
Son portafolios de inversión que se ofrecen de manera permanente por el Fondo de Pensiones Voluntarias. Se caracterizan porque permiten el ingreso y la salida del participante en cualquier tiempo sin perjuicio de que para algunas se establezcan tiempos mínimos de permanencia de los aportes. Así mismo, la inversión o desinversión de los recursos por parte de Porvenir como administrador del Fondo, se efectúa en cualquier momento, atendiendo a estrategias con riesgo definido, a su composición y a la liquidez existente en cada uno de ellos.

Portafolios En tus Manos

Porvenir cuenta con Portafolios de Inversión que le permiten a los Afiliados ahorrar periódicamente para cumplir metas de ahorro para la educación de sus hijos o para su etapa de retiro. Estos Portafolios cuentan como valor agregado con un seguro de vida que cubre la diferencia entre ahorro efectivo y la meta de ahorro pactada por el cliente en caso de un siniestro.

6.1.3.2. Gestión

Hemos desarrollado nuevos protocolos de venta y formas de interacción que atienden las nuevas necesidades y comportamientos de nuestros afiliados y dando continuidad a la venta; en este sentido las iniciativas y estrategias digitales apoyan de manera directa la productividad comercial, las ventas y nos permiten mantener la cercanía con afiliados, empresas y diferentes grupos de interés.



Adicionalmente llevamos a cabo eventos de relacionamiento virtual con nuestros clientes y desplegamos estrategias de asesoría, servicio y oferta de producto en ambientes virtuales y medios de comunicación, además de campañas dirigidas a enviar mensajes de calma a los inversionistas, a fin de evitar la toma de decisiones apresuradas frente a sus ahorros e inversiones.

Para mantener la calidad en la asesoría y el servicio generamos de manera permanente boletines con información sobre la coyuntura económica, videos informativos y conversatorios virtuales y diseñamos un protocolo de atención y venta digital para fortalecer el relacionamiento de nuestra fuerza de ventas con los clientes actuales y potenciales.



6.1.3.3. Evaluación y resultados

- Creación y despliegue del plan de comunicación sobre la alternativa de inversión Generación Sostenible Porvenir. Recaudo en 2020: \$21.990 MM.
- Rediseño de Estrategia Planes Empresariales. 33 Planes vendidos en el período con un recaudo por \$3.600 MM.
- Lanzamiento de tres alternativas de inversión con un recaudo de \$108.870MM.
- Adaptación digital del modelo de venta relacional en Pensiones Voluntarias, actividad que representó un crecimiento de la red de contactos en 85 puntos, correspondientes a 900 oportunidades comerciales y ventas superiores a \$ 1.200MM.
- Campañas Comerciales Pensiones Voluntarias: Desarrollo de 8 campañas comerciales con un recaudo superior a los \$ 4.670 M, 83 afiliaciones e ingresos del orden de \$ 79,6 M.
- Despliegue de estrategia de comunicación relacionada con la coyuntura a través de tres transmisiones en streaming, la publicación de nueve videos con temas económicos y un conversatorio. Adicionalmente se ejecutan los planes de comunicación sobre las implicaciones y efectos de los decretos de emergencia económica y social.

6.1.3.4. Retos

Nuestras metas a corto y mediano plazo desde Pensiones Voluntarias están enfocadas en el desarrollo de productos de ahorro e inversión, productos innovadores que estén al alcance de todos los colombianos. Incorporar herramientas digitales que apoyen la oferta y venta, así como la creación de canales de venta alternos de fácil accesibilidad para todas las personas, con el propósito de disminuir la brecha de participación en el mercado.

6.2. Canales de servicio y experiencia de cliente

El Modelo de servicio de Porvenir busca acompañar al cliente en cada uno de los momentos de su vida procurando atender sus requerimientos de manera oportuna, a través de:

- La construcción de momentos de contacto, interacciones y transacciones simples, basadas en la conexión emocional y la efectividad.
- La asesoría integral que apoya las decisiones de los afiliados y su planeación financiera, acciones que contribuirán a asegurar su bienestar económico en la etapa de retiro.
- La anticipación a las necesidades de los empleadores a través de respuestas que generan valor para sus organizaciones y para el futuro pensional de sus colaboradores.
- La disponibilidad de canales que ofrecen información y soluciones a partir de herramientas tecnológicas versátiles e innovadoras, que aumentan la cobertura y la capacidad de nuestra atención.

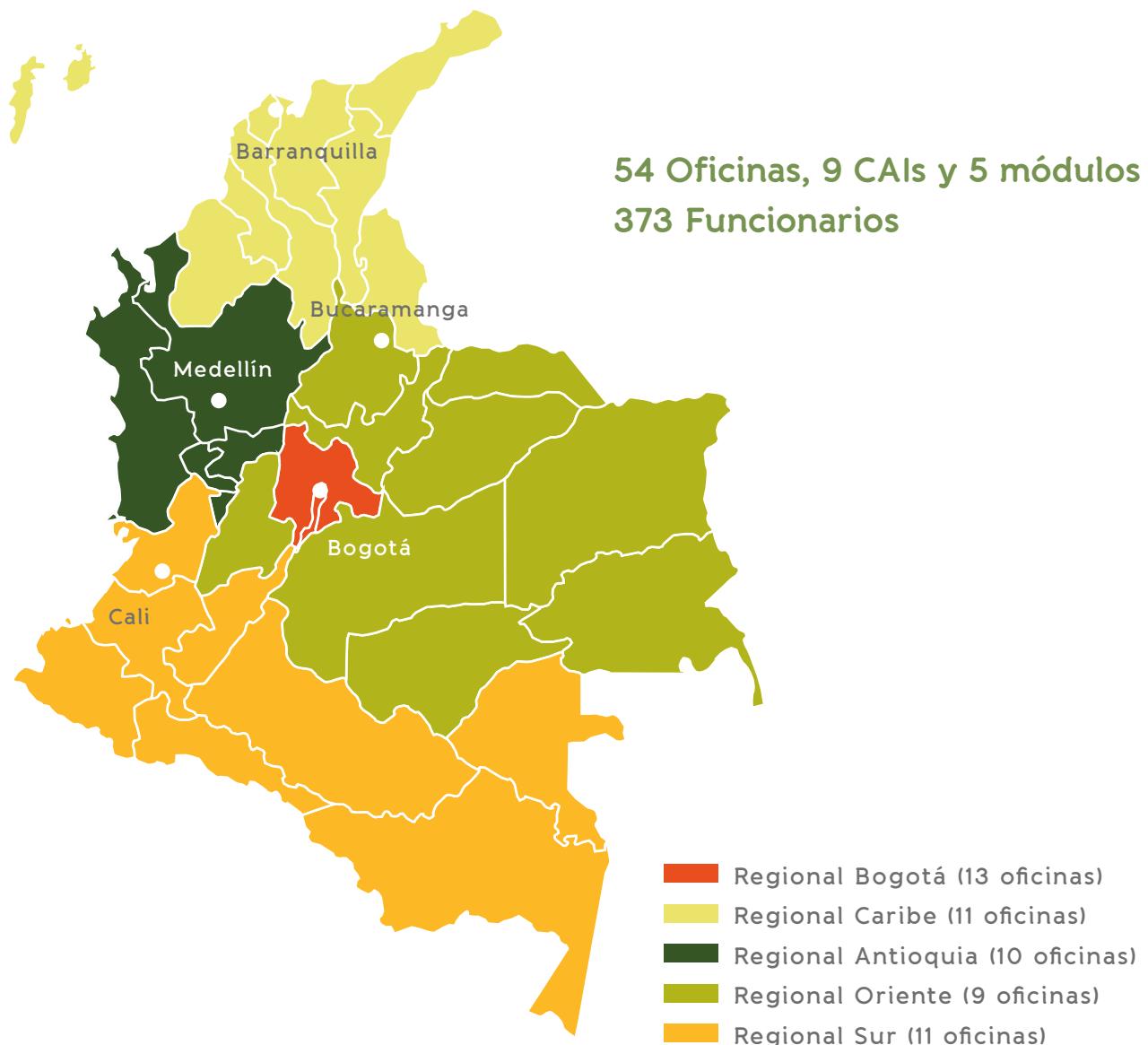
- La simplificación de nuestros procesos y servicios con el objetivo de reducir los esfuerzos del cliente en los diferentes puntos de contacto.
- La creación de relaciones sólidas y duraderas que impulsen la recomendación de los servicios por parte de los clientes y afiliados.

La oferta de valor que hemos diseñado para nuestros clientes está diseñada bajo la "Ruta Porvenir", estrategia que busca acompañar a los afiliados en cada una de las etapas de vida.

6.2.1. Canales presenciales

A través de nuestros canales presenciales brindamos a nuestros afiliados, pensionados y empleadores un servicio integral con personal calificado, receptivo y respaldado por herramientas tecnológicas de fácil acceso que generan experiencias memorables en cada contacto. En todo el país contamos con:

*Con los aliados Banco Av. Villas, Reval y Banco de Bogotá.



54 Oficinas**5 Módulos
bancarios****9 Centros de
Atención
Integral
empresariales****6 Ventanillas
de radicación****Convenios para
el pago de
cesantías***

6.2.1.1. Gestión

En línea con nuestra iniciativa de diversidad e inclusión, logramos ser la primera Administradora de Fondos de Pensiones, AFP, en obtener la Certificación *Friendly Biz*, para el equipo de Oficinas, compuesto por 393 colaboradores, quienes validaron sus habilidades en la atención de personas sexualmente diversas.

Esta certificación otorgada por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, reconoce el compromiso que Porvenir ha adquirido con la inclusión y el fomento de la diversidad, trabajando para que nuestros espacios de atención al cliente estén libres de discriminación.

Implementamos la estrategia asesoría virtual al cliente en condición de discapacidad auditiva bajo el "Servicio en línea intérprete lenguaje de señas", diseñamos e implementamos el "Protocolo de atención para el cliente sexualmente diverso y en condición de discapacidad" y facilitamos la conectividad e interacción con la persona en condición de discapacidad auditiva, a través de dispositivos *Tablet*.

Incorporamos dentro de la formación especializada el protocolo atención "normas básicas de cortesía en lenguaje de señas colombiana" para el equipo de oficinas, sobre el cual recibieron capacitación 356 colaboradores.

A través de dispositivos de Biometría facilitamos la atención de los clientes en este canal y reducimos la materialización de riesgos de fraude en más del 80%, al agilizar y mejorar la precisión de su identificación en la¹⁴ realización de cualquier tipo de trámite, evitando así contratiempos.

En el 2020 y como respuesta a la contingencia que vivió el país, ajustamos la plataforma de oficinas y la línea de servicio al cliente para atender los servicios de manera ágil, eficaz

¹⁴ La biometría son las medidas biológicas, o características físicas, que se pueden utilizar para identificar a las personas. Las aplicaciones de la biometría están relacionadas principalmente con la identificación de personas y autenticación de identidades en diversos tipos de situaciones: Controles de acceso en oficinas: en determinados entornos que requieren de medidas de seguridad y control, como las oficinas.

y segura, garantizando además el cumplimiento de los protocolos de atención establecidos por las autoridades nacionales y territoriales.

También dispusimos de un equipo de reacción de 14 colaboradores, en las diferentes regionales para asegurar el servicio en las oficinas ante casos positivos de Covid-19.

Ajustamos rápidamente los protocolos y servicios, permitiendo atender a más de 1.4 millones de clientes en nuestras oficinas y más de 1.7 millones en la Línea de Servicio; en este canal desarrollamos un nuevo servicio en el IVR¹⁵ propio para el manejo de la emergencia social, atendiendo más de 800 mil servicios, logramos un crecimiento del 104% en los autoservicios y un al crecimiento de los servicios a través de la línea del 65% bajo la modalidad de teletrabajo.

6.2.1.2. Evaluación y resultados

El 2020 fue un año retador donde tuvimos que ajustarnos para continuar prestando un servicio de calidad a nuestros clientes. En la Línea de Servicio al Cliente, LSC, se implementó un nuevo modelo de trabajo en el que el 65% de los agentes trabajan de forma remota, alcanzando un nivel de atención promedio en el año del 94%, mientras que el 95% de las oficinas estuvieron disponibles para tender al público durante toda la pandemia.

Desarrollamos un informe global de resultados dirigido al segmento empresarial, que entregó información detallada a 50 organizaciones sobre los beneficios y la gestión que Porvenir realiza en su beneficio, con un nivel de satisfacción superior al 80%.

Entre logros relevantes del 2020 podemos destacar:

- Gestión de nuevos puntos digitales en oficinas.
- Primera Administradora de Fondos de Pensiones con el sello *Friendly Biz*.
- Creación de nuevas opciones en el autoservicio de la LSC que les permitió a los clientes auto atenderse con más de 800,000 interacciones realizadas en el 2020.
- Desde la LSC atendimos más de 5.9 millones de servicios y desde nuestras oficinas dispusimos la asesoría telefónica, manteniendo una disponibilidad de agenda de 5 a 3 días.

En materia de transacciones, logramos migrar más de 485 mil retiros de cesantías a los canales digitales, facilitando el servicio a nuestros afiliados y dimos continuidad a la asistencia al empleador a través de más de 458 charlas de interés pensional por medios digitales y de la mano del SENA certificamos a más de 400 personas de las áreas de talento humano de nuestras empresas afiliadas.

¹⁵ Interactive Voice Response (IVR) es un sistema de menú de telefonía que habilita el teclado de marcación para la identificación, segmentación y enrutamiento de las personas que llaman, y transferirlas al agente más apropiado dentro del equipo.

6.2.1.3. Retos

- Implementaremos dentro de la formación especializada la certificación en la atención de personas sexualmente diversas, para el equipo de oficinas.
- Desarrollaremos soluciones que faciliten la gestión de solicitudes a través de canales digitales, reduciendo los desplazamientos y tiempos de espera de los clientes.
- Migraremos los servicios de oficinas hacia canales digitales.

6.2.2. Canales digitales

En los canales digitales buscamos informar a los afiliados sobre nuestros productos y facilitar su interacción con los servicios corporativos. Apoyados en las metodologías *Desing Thinking* y *Agile*, creamos y ponemos a prueba soluciones que respondan a sus necesidades y hacemos entregas de valor tempranas, atendiendo así cualquier cambio en la reglamentación o en las expectativas de nuestros afiliados.



	Porvenir Web	Porvenir Móvil	Porvenir APP	Andrea Asistente Virtual	Audio Respuesta	Chat Porvenir	Contacto Porvenir	Punto de Atención Rápida Porvenir
Solicitud Historia Laboral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta de saldos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta de certificados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitud de extractos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Actualización de datos	✓				✓			✓
Retiro y traslado de Pensión Voluntarias	✓							
Transferencias alternativas	✓							
Recomposición de portafolio	✓							
Retiro de Cesantías	✓					✓		
Solicitud de Pensión	✓							

6.2.2.1. Gestión

En 2020 actuamos de forma oportuna frente a los cambios en la reglamentación del producto de cesantías, que exigieron la disponibilidad de los recursos de los afiliados en el marco de la Emergencia Social y la divulgación de la información relacionada con el manejo de la pandemia, desde el servicio al cliente y los canales de autoservicio. Para atender estos retos fue necesaria la articulación de todas las áreas involucradas al interior de la organización.

Adicionalmente entregamos a nuestros afiliados y empleadores, nuevos canales y servicios digitales, entre los que se destacan: una nueva zona transaccional para empresas, el simulador pensional que fomenta el ahorro en los afiliados para su etapa de retiro, puntos digitales renovados en nuestras oficinas, el servicio de solicitud de pensión 100% Digital, evolución de retiros de cesantías 100% digitales, capacitación a nuestro *Chatboot* y evolución de la plataforma de administración de comunicaciones con nuestros afiliados y empleadores.

6.2.2.2. Evaluación y resultados

Trabajamos para brindar servicios digitales ágiles y fáciles que puedan reducir los esfuerzos del cliente en los diferentes puntos de contacto, orientación que contribuyó en 2020 al crecimiento en el uso de servicios digitales, que fue del 58% en los retiros de cesantías; nuestra página de Internet atendió un crecimiento en interacciones del 64% frente al 2019.

Al finalizar el 2020, el 97% de los servicios demandados por los diferentes afiliados se atendió en un canal digital.

El 100% de la información asociada a los productos de Porvenir está publicada al alcance de afiliados y no afiliados en el sitio web.



A continuación destacamos otros logros de la gestión realizada en 2020 en materia de interacción digital:

- Lanzamos el simulador pensional que contribuye a la educación del sistema pensional, con más de 100.000 simulaciones realizadas.
- Apertura del retiro digital de cesantías en donde pasamos del 22% al 35% de retiros realizados por este canal.
- Devolución del saldo de forma 100% digital, con más de 1.000 trámites realizados alcanzando el 10% de devoluciones en el mes de diciembre por este nuevo canal.
- Apertura de la nueva zona transnacional del empleador, que mejora la experiencia y servicio para nuestros clientes, con un incremento del 17% de usuarios frente al 2019.
- Posicionamiento de la nueva herramienta de envío de comunicaciones CCM, con más de 6,000,000 de envíos, siendo los pioneros en la industria a través de esta herramienta, lo que permite tener la trazabilidad de toda la información compartida con los clientes.
- Nuevo canal de consulta a través de WhatsApp empresarial, en su primer mes de funcionamiento generó más de 9.000 interacciones.

6.2.2.3. Retos

La meta frente a la oferta de valor de los canales digitales, es convertirnos en un referente digital en la industria a partir de la evolución de los canales digitales actuales, mejorando la experiencia y digitalización de nuevos servicios, el crecimiento de la adopción digital, migración de los afiliados que hoy

utilizan canales asistidos, generación de experiencias simples, amigables, de fácil acceso, asegurando la protección de la información de los afiliados y la seguridad en la interacción con los canales.

En paralelo a este camino debemos atender todos los cambios que el entorno nos exija en la operación normal del negocio y el manejo de la pandemia.

6.2.3. Experiencia cliente

A través del Modelo de Certificación de Experiencia de Clientes evaluamos la calidad de la atención de nuestros canales por medio de herramientas que incluyen el cliente incógnito, que nos permite validar las orientaciones ofrecidas a los afiliados y el conocimiento adquirido en la escuela de asesoría pensional por parte del equipo de atención.

6.2.3.1. Gestión

Como resultado del confinamiento por la pandemia, en 2020 impulsamos la asistencia controlada de clientes para que tomaran la doble asesoría en oficinas y realizamos un acuerdo de servicio con los canales presenciales para permitir el ingreso controlado de un acompañante a las oficinas, garantizando así la disponibilidad de las transacciones.

Por medio de herramientas virtuales realizamos la evaluación de los criterios de medición que deben aprobar nuestras oficinas para obtener la Certificación Experiencia de Cliente, reconocimiento que alcanzaron 50 puntos de atención y que incluye los siguientes aspectos:

Escuela asesoría pensional

Valora los conocimientos de nuestros colaboradores sobre los productos y servicios que ofrece Porvenir.

Auditoría interna de calidad

Mide la Experiencia de Cliente en cuanto al protocolo y solución de sus necesidades desde una perspectiva normativa.

Cliente incógnito

Evaluá e identifica oportunidades de mejora en calidad del servicio, desarrollo de la asesoría y procesos administrativos del servicio.

Ranking Acumulado de indicadores

Selecciona la mejor Oficina Certificación Experiencia de Cliente y establece el Ranking de Oficinas a partir del resultado de cumplimiento y el promedio de indicadores.

NPS Interacción Canal

Cuantifica la probabilidad de recomendación de nuestro producto o servicio por parte del cliente a un familiar o amigo. NPS, en inglés Net Promoter Score.

Frente a la gestión de la Línea de Servicio desplegamos la evaluación de las siguientes habilidades:

Efectividad en la atención de citas

Ocupación de los agenda en la LSC

Disponibilidad de agenda para asesoría pensional y radicación de beneficios

Nivel de Atención

Calidad de la atención

Atención al cliente incógnito

NPS interacción canal

6.2.3.2. Evaluación y resultados

Al finalizar el año, los principales resultados fueron los siguientes:



6.2.3.3. Retos

En el corto plazo buscamos implementar las mediciones de interacción con el cliente acordadas:

- Continuar con la migración de clientes a canales electrónicos.
- Continuar desarrollando servicios y transacciones que generar alto impacto para el cliente como la actualización de la historia laboral.
- Todo con el fin de evolucionar nuestro modelo de servicio donde el cliente esté en el centro y nos permia desarrollar experiencias de servicio.

6.3. Beneficios pensionales

En Porvenir buscamos atender con oportunidad y calidad las solicitudes de beneficios pensionales de nuestros afiliados, los cuales se entregan como resultado de los aportes realizados para pensiones obligatorias en caso de invalidez, vejez y muerte, como se presenta en la siguiente tabla:

Beneficios Pensionales / Situaciones de entrega y beneficios generados	
Invalidez	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de incapacidades. (después del día 180). • Exámenes médicos complementarios. • Transporte para que los afiliados sean valorados por las juntas de calificación. • Valoraciones de pérdida de capacidad laboral. • Pensiones de invalidez. • Devoluciones de saldos de los aportes realizados.
Vejez	<ul style="list-style-type: none"> • Pensiones por capital, semanas (Garantía de Pensión Mínima). • Devoluciones de saldos.
Muerte	<ul style="list-style-type: none"> • Pensiones de sobrevivencia. • Auxilios funerarios y devoluciones de saldos.
Sustituciones de pensión	<ul style="list-style-type: none"> • Por muerte de pensionados.

La Gerencia de Beneficios Pensionales garantiza el cumplimiento normativo de todos los procesos de entrega en los tiempos y términos exigidos por el Sistema General de Pensiones, por las leyes vigentes sobre el trámite y pago de los bonos pensionales y por el Manual de Definición establecido por el área Jurídica, que contiene¹⁶ las interpretaciones legales alineadas con la legislación.

Con respecto al trámite y pago de los bonos pensionales buscamos reducir la dependencia de Colpensiones y otras entidades públicas, encargadas de certificar las historias laborales de los afiliados y pagar los bonos pensionales para que Porvenir pueda otorgar los beneficios. Para lograrlo hemos establecido espacios de trabajo conjunto con la Dirección de Regulación Económica y de la Seguridad Social del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, DRESS, para impulsar reglamentaciones que faciliten el pago de los bonos y con Colpensiones, por medio de las mesas de trabajo para la actualización y corrección de las hojas de vida laborales y la generación de trámites con un procedimiento definido.

6.3.1. Gestión

En el marco de la Transformación Digital que adelanta Porvenir, en la Gerencia de Beneficios Pensionales desarrollamos cuatro proyectos alineados con el proceso de digitalización corporativo:

- Automatización Fondo de Garantía de Pensión Mínima: Actualmente se administran más de 13 billones de pesos y más de 25.000 pensionados por este fondo.
- Motor camino pensional: Desplegamos estrategias de comunicación segmentadas para los afiliados que incluyen la atención presencial de asesoría de pensiones, el simulador de pensión a través de la página Web, notificaciones a través de cartas personalizadas y extractos, simulación masiva de las pensiones obligatorias y camino pensional, entre otras.
- Estados pensionales en línea: Buscamos garantizar la correcta trazabilidad de los beneficios pensionales a partir de su estado actual en cuanto a datos del cliente, beneficiarios, pagos y definición del cumplimiento de los requisitos.
- Circular 024 bonos pensionales: Lograr la automatización de los trámites de bonos pensionales a través de la información de los mismos clientes y los terceros que intervienen en el proceso.
- Automatización nómina de pensionados (control-riesgo- cliente).
- Automatización de extracción y carga documental (eficiencia operativa).

¹⁶ El beneficio pensional se reconoce por la suma de esfuerzos de las semanas cotizadas o aportes realizados, de cada uno de los cónyuges o compañeros permanentes, al Sistema General de Pensiones.

La Dirección de Pensionados y Pagos lideró una iniciativa que promueve los créditos de libranzas dirigidos a los pensionados, en donde se cobra a las entidades que prestan el servicio por su administración, más no al pensionado.

Previamente se realizó una investigación de mercado y un estudio de las normas vigentes para su implementación y como resultado esta área de negocio generó ingresos por \$557 millones.

Frente a los retos que planteó la pandemia en 2020 desplegamos entre otras, las siguientes acciones:

- Incorporación de cambios en los procesos como respuesta a las modificaciones en la normatividad expedida por el Gobierno en el marco de la Emergencia Económica.
- Habilitación de la radicación de solicitudes de diferentes trámites que normalmente se realizaban por medio físico para su presentación vía correo electrónico.
- Programación de citas en los canales presenciales para la radicación de beneficios pensionales.
- En conjunto con la Gerencia de Clientes habilitamos la solicitud del beneficio pensional a través de la página de Internet, específicamente para transacciones de vejez (pensión por capital, semanas y devolución de saldos).
- Disponibilidad de pagos de mesadas para el 98% de los de forma electrónica sin que tengan que acudir a entidades financieras.

6.3.2. Evaluación y resultados

El proceso de Beneficios Pensionales se administra a través del cumplimiento de indicadores clave que garantizan una buena gestión en materia de oportunidad para los clientes y en el control de contingencias del negocio.

La Ley establece que las pensiones se deben definir en 120 días y pagar en 180 días como máximo, por lo que Porvenir gestiona un 95% las solicitudes de pensión de siniestros, que no requieren investigación en 45 días, así mismo un 92% las de las solicitudes de pensión de siniestros que requieren de investigación, se definen y pagan antes de 60 días. Un 98% de las devoluciones de saldos por vejez se definen y pagan en máximo 3 días.

Durante este año logramos que, de las 262.874 solicitudes de beneficio pensional recibidas en la historia de Porvenir, solo hayan quedado pendientes 72 casos definir, casos que, por situaciones ajenas a nuestra operación, dependen directamente de terceros.



Los resultados de los indicadores de contingencias clave fueron:

- Cierre del inventario Retiro Programado con 9.783 casos.
- Inventario bonos con prestación definida: 797 casos.
- Emisión de bonos pensionales: 2.363.
- Traspaso de pensiones de Garantía a Pensión Mínima de Temporales a Definitivas: 93%.
- Definir de manera automática los beneficios de vejez: 99.5%.

6.3.3. Retos

Para los siguientes años buscamos recuperar dinero que es de la Sociedad Administradora, correspondiente a las cuentas por cobrar; durante este año esperamos cerrar con \$714 millones y logramos cerrar el año con \$671 millones.

6.4. Lealtad

Nuestro objetivo es acompañar a nuestros afiliados en cada una de las etapas de su vida, por medio de diferentes iniciativas que se ajustan a sus necesidades.



Kids Porvenir



Generación Porvenir



Constructing your Porvenir

▲ 0 a 12 años

▲ 18 a 28 años

▲ 29 a 44 años
▲ 29 a 49 años



Consolidating your Porvenir

▲ Más de 45 años
▲ Más de 50 años



Enjoying your Porvenir

▲ Pensionados

Para lograrlo diseñamos criterios de segmentación denominados “Ciclo de la Vida”, que incluyen actividades y mecanismos que abordan temas de interés para cada fase.



6.4.1. Lo mejor para los que confían en nosotros

6.4.1.1. Generación Porvenir

6 Durante el 2020 impulsamos iniciativas innovadoras 100% digitales, para que los jóvenes conozcan “El Poder De Sus Decisiones” y seleccionen las mejores alternativas con suficiente conocimiento y puedan cumplir sus metas.

- Generación Porvenir Digital, en alianza con el influenciador @AndresSimon nos acercamos a los jóvenes dentro del ecosistema digital por medio de contenidos atractivos, en diferentes formatos y con temáticas de educación financiera, con el objetivo que resaltar la importancia de tomar decisiones informadas y convertirnos en su referente de Fondo de Pensiones y ahorro. Nos acercamos a más de 2 millones de usuarios jóvenes a través de las redes más usadas: *Instagram* y *YouTube*.
- “Blog Generación Porvenir”, con más de 85.000 visitas en nuestro sitio, los jóvenes disfrutaron de contenidos interactivos y dinámicos afines a sus intereses y necesidades, que presentan tips y mensajes en temas como hazte un chequeo financiero, cómo conseguir empleo, cómo emprender y cómo ahorrar estudiando, entre otros.
- *Hackatón*¹⁷ “El Poder De Las Acciones”, que convocó a jóvenes universitarios para crear proyectos 100% digitales orientados a mejorar la salud mental y física de las generaciones que los ayudaron a crecer, los abuelos, la población más vulnerable en el contexto de la pandemia. Recibimos 117 propuestas de jóvenes de Barranquilla, Bogotá, Pereira, Medellín, Cali, Pasto, Popayán, entre otras, de los cuales ejecutamos en conjunto con los universitarios proponentes, dos proyectos con los cuales logramos impactar a más de 200 adultos mayores.

Para Porvenir es muy importante el relacionamiento uno a uno con sus afiliados potenciales y con las instituciones educativas del país, con el objetivo de brindar una asesoría completa sobre los diferentes conceptos de pensión. Debido a la coyuntura, en 2020 desplegamos herramientas digitales que apoyaron a los asesores de Porvenir a cumplir esta labor desde sus casas a través de diferentes formatos y vías de comunicación.

6.4.1.2. Comunidad del pensionado

Nuestro objetivo es convertir a nuestros pensionados en promotores de la marca a través de experiencias que mejoran su calidad de vida, esto lo logramos con iniciativas orientadas a mejorar sus momentos en familia con eventos que pueden compartir con sus familiares como conciertos y serenatas o espacios de fomento al emprendimiento como capacitaciones que les ayudan a impulsar sus ideas de negocio, además de una herramienta web que ofrece un canal de consulta de todas estas iniciativas.

¹⁷ El término “hackathon” es una palabra compuesta, una fusión de “hacking” y “marathon”. “hacking”, en este contexto, se refiere a la resolución de problemas técnicos de una manera innovadora y poco convencional. Los participantes acuden a estos eventos para trabajar con el objetivo de crear un producto o idea útil durante un período de tiempo determinado.

Bajo el concepto de “CELEBRAR LA VIDA #esmásfasislohacemosjuntos”, desarrollamos el primer sitio web que un fondo de pensiones en Colombia haya destinado para el bienestar de sus pensionados, el cual registró más de 4.000 visitas, durante los primeros 3 meses de su lanzamiento.

Nuestro reto 21, fue una experiencia de 21 días donde involucramos a 1.500 pensionados enseñándoles a manejar herramientas digitales de conexión como Zoom, a través de talleres de cocina, de arte y emprendimiento. Esta también fue una oportunidad para encontrar a otras personas que viven su misma etapa de vida con quienes compartir experiencias y formar lazos.

Con 35 pensionados realizamos talleres para crear empresa o impulsar su emprendimiento desde el mundo digital, enseñándoles a manejar herramientas digitales y estructurando una estrategia para cada etapa de aprendizaje; creamos una feria digital donde cada emprendedor expuso su producto y como premio a los mejores realizamos un video con Yaneth Waldman promocionando sus productos desde las redes personales de los emprendedores y las corporativas de Porvenir.

En este sentido, nos asociamos con el MINTIC para capacitarlos en el impulso de su emprendimiento desde el campo digital, a través de un taller desarrollado en 4 horas en el que certificamos a los pensionados participantes que lograron desarrollar su idea con el apoyo de las herramientas digitales brindadas en este taller.

**55 Pensionados certificados
en creación de empresa o emprendimiento digital.**

Impulsamos un canal de WhatsApp donde compartimos información de bienestar, entretenimiento y emprendimiento que presentó una alta acogida y llegó al tope de contactos permitido por WhatsApp, por lo cual estamos en proceso para ampliar el cupo de este canal que actualmente cuenta con 257 pensionados activos.

Durante los 6 primeros meses de la pandemia realizamos eventos mensuales de entretenimiento por nuestros canales digitales, pensados para nuestros pensionados, quienes durante ese periodo tenían restricciones más estrictas para salir de casa; a través de estos espacios logramos llegar a más de 7.000 pensionados con contenidos musicales, talleres de jardinería casera y recomendaciones para disfrutar de un buen vino con la participación de un experto *sommelier*, entre otros temas. Cerramos esta actividad con un gran bingo bailable en compañía de los 50 de Joselito, que contó con la participación de 500 pensionados de forma digital.

Encontramos una oportunidad para acercarnos a nuestros pensionados hablando de la fe sin importar en las creencias y nuestro aliado fue Alberto Linero, con quien realizamos 6 cápsulas que registraron cerca de 290.000 reproducciones.



6.4.1.3. Formación para empleadores

Cambiamos la modalidad de participación para los módulos de formación empresarial, de forma presencial a digital, fortaleciendo la oferta de valor una mayor variedad de temáticas actuales y aplicables a las empresas y un alto perfil de conferencistas.

Durante el año 2020, cambiamos el formato de estos espacios a modalidad virtual, para el caso de los siete módulos del programa de formación empresarial, compuesto por:

1

Cursos Virtuales de Formación

2

Charlas de Competencias y Gestión en su empresa

3

Cursos Gerenciales

4

Charlas en Pensión Obligatoria y Cesantías

5

Talleres de Planeación Financiera

6

Programa de Servicio Pensional certificado por el SENA

7

Talleres de Educación Financiera

Ante la gran variedad de oferta formativa para las empresas aliadas, nos preparamos con alternativas innovadoras en nuevos formatos de capacitación, variedad de temáticas, de alta usabilidad y aplicabilidad teniendo en cuenta las situaciones externas derivadas del problema de salud pública.

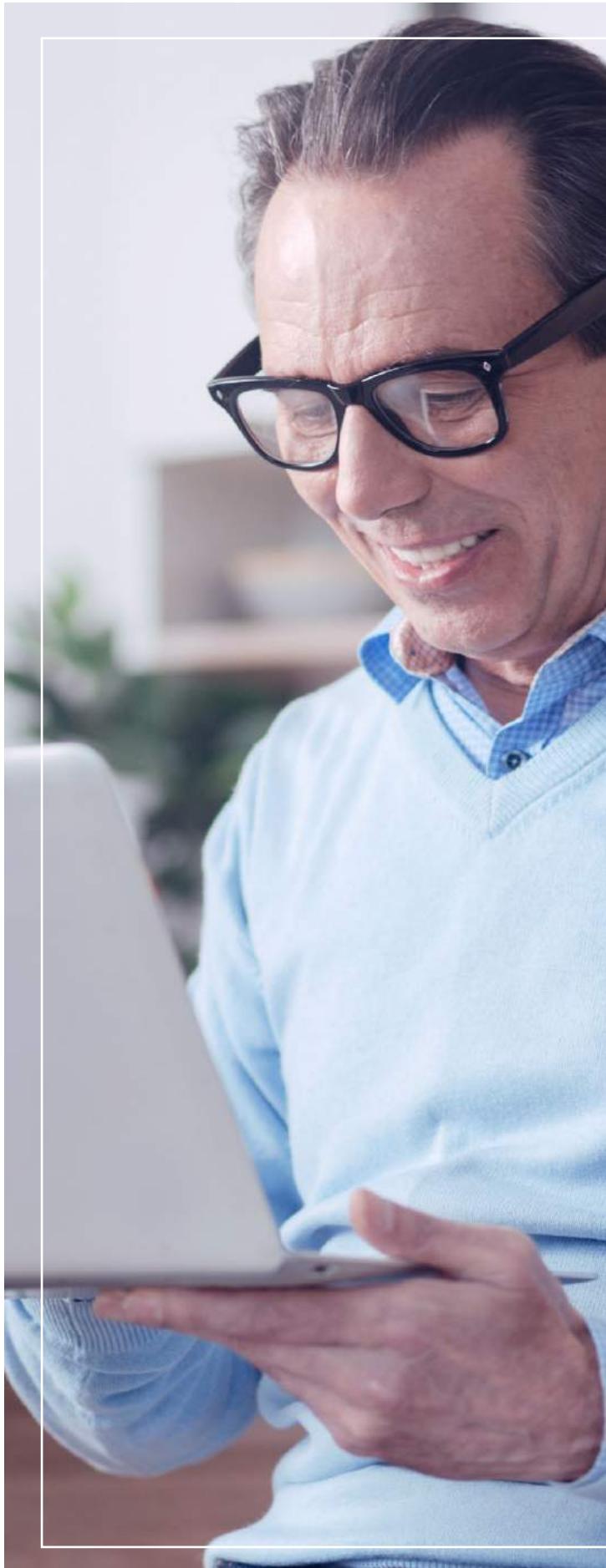
**Durante el año asistieron
3.296 personas,
impactando a 27 departamentos
y 133 municipios a nivel nacional.**

6.4.1.4. Porvenir preferencial

Trabajamos fuertemente para brindar un valor agregado a nuestros clientes. A través de convenios con más de 200 aliados comerciales por medio de nuestro programa de descuentos, el cual está dirigido a los afiliados y a sus familias, quienes disfrutaron en 2020 más de 730 millones en ahorros, de acuerdo con la información que reportan nuestras empresas aliadas.

Sin embargo el impacto generado por la pandemia, generó mella en el uso de estos beneficios pues se presentó una disminución del 43% en ingresos versus el comportamiento que se venía presentando en el año 2019.

Por esto para el año 2020 Generamos más de 100 campañas en su mayoría enfocadas a un proceso 100% digital para facilitar el autocuidado por parte de los afiliados y orientadas a temas que ofrecieran bienestar en medio de la contingencia con beneficios en comidas, salud y medicina, entre otros.



- Campañas especiales con descuentos diferenciales en periodos cortos de tiempo cada mes.
- Campañas mensuales con el fin de promover y mostrar todas nuestras alianzas segmentadas para cada regional a nivel país.
- Campaña por segmento para brindar beneficios de acuerdo con el interés de cada uno de nuestros segmentos:
 - Campaña Para Pensionados
 - Campaña para Generación Porvenir
 - Campaña para Kapital.
- Además implementamos la Revista impresa y 100% Digital para promover el programa en otros formatos a través de nuestra fuerza de ventas.
 - Edición 15
 - Edición 16
- Feria Virtual educativa e Inmobiliaria apalancándonos en el buen uso de las cesantías para que a través de otros formatos le demos la posibilidad a nuestros afiliados de utilizarlas de la mejora manera con los aliados del programa.

6.4. Retos

- Continuaremos consolidando nuestra marca como una aliada para los jóvenes colombianos, a través de herramientas y contenidos de educación financiera.
- Acompañaremos a los jóvenes en el proceso de búsqueda, preparación e inicio en el mundo laboral, con espacios interactivos con contenidos relevantes.
- Generaremos contenidos digitales tendencia, en formatos atractivos y con temáticas afines al segmento joven para concientizar a los jóvenes sobre la importancia del ahorro y los beneficios de cotizar a pensión desde una edad temprana.
- Desplegaremos actividades digitales para universitarios con jóvenes líderes quienes compartirán su testimonio sobre la importancia de las decisiones en el logro de sus objetivos.

Inversión responsible

7



GRI 103-1

El objeto social de Porvenir es la administración y manejo de los fondos de pensiones, de un fondo de Cesantías y de patrimonios autónomos específicos autorizados por la ley. Esta actividad comprende la responsabilidad de una adecuada gestión de estos capitales, con el propósito de apoyar a los afiliados en logro de sus metas de ahorro en el largo plazo y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En línea con el compromiso que hemos asumido con la gestión sostenible de nuestras actividades, continuamos avanzando en la incorporación de criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, ASG, en la administración de los capitales y en las decisiones de inversión que realizamos, actividades que consolidan nuestra posición como líder en el sector.

7.1. Contexto de inversión

7.1.1. Hechos Económicos Destacados del 2020

El año 2020 será recordado como el año de la pandemia del Covid-19 que llevó a la humanidad al aislamiento social y a la crisis económica más profunda de los últimos 100 años. Prácticamente todos los países se vieron afectados por esta contingencia y los efectos económicos negativos llevaron a una caída muy importante del PIB¹⁸ mundial, el cual se recuperará probablemente a partir del año 2022.

La mayor parte de este deterioro se evidenció en el primer semestre del 2020; durante el resto del año la gradual reapertura económica y las medidas coordinadas y robustas de las autoridades monetarias y fiscales, llevaron a una recuperación muy importante de la economía.

En EE.UU. la actividad económica se contrajo un -3,4% en 2020 según lo proyectado por el Fondo Monetario Internacional, FMI, situación frente a la cual las autoridades desplegaron un paquete de estímulo fiscal por 3,8 billones de dólares, el cual buscaba

¹⁸ “PIB: Producto Interno Bruto. Indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país o región en un determinado periodo de tiempo, normalmente un año

principalmente proteger a la población que quedó desempleada por las medidas de confinamiento y soportar la atención de la emergencia en salud.

Por su parte, la Reserva Federal adoptó una postura ultra expansiva al reducir su tasa de interés en 75 pbs¹⁹ desde el rango a 1,50% - 1,75% al nivel de 0%-0,25%. Además, se tomaron medidas adicionales en materia de liquidez para responder a las fuertes desvalorizaciones de los mercados financieros y el incremento de la volatilidad, particularmente intensificada por las elecciones presidenciales que finalmente dieron como ganador al demócrata Joe Biden, y las elecciones parlamentarias que dieron la mayoría a los demócratas tanto en Senado como en la Cámara de Representantes.

En Europa el efecto económico y social del Covid-19 se sintió de manera más profunda durante el 2020. La economía se contrajo un -7,2% el año pasado según las proyecciones del FMI. De hecho en esta región las medidas de confinamiento fueron más prolongadas y repetitivas que las desplegadas en EE.UU.

Ante esto, el Banco Central Europeo intensificó su programa de compra de activos ya que no lograron usar medidas más convencionales pues las tasas de interés continúan ancladas al 0%. En economías emergentes, la crisis fue similar a la observada en Europa, aunque vale resaltar que China, país donde se originó el Covid-19, fue la única economía que logró registrar un crecimiento positivo en 2020 ya que logró reactivar su economía de forma más temprana que en el resto de los países.

Si bien el 2020 fue un año muy complejo, con mucha volatilidad y eventos de riesgo, las medidas de apoyo de las autoridades fiscales y monetarias ayudaron a que finalmente se registraran importantes retornos en algunos mercados financieros. En 2020 se registró un retorno total del S&P 500 de EE. UU de 16,3%, un 14,06% en mercados desarrollados y de 15,7% en los mercados emergentes. De esta manera el índice MSCI ACWI, que agrupa acciones de países desarrollados y emergentes, se valorizó 14,3% durante el año.



¹⁹ Pbs: puntos básicos

En Colombia los efectos de la pandemia fueron similares, con una contracción de la economía del 6,8% y un fuerte retroceso de la inflación que cerró en 1,61%, en medio de un escenario de menor demanda de los hogares y mayores beneficios al consumo que trataron de aminorar los efectos negativos de la pandemia.

Ante este panorama, el Banco de la República redujo la tasa de interés de intervención desde 4,25% al 1,75%, como medida necesaria para apoyar a la economía. Desde el frente fiscal, vale la pena resaltar que el Gobierno decidió suspender la regla fiscal y ampliar el déficit fiscal por encima del 8% para generar medidas que aumentaran la capacidad en materia de salud del país, y atender mediante transferencias a la población económicamente más afectada por el Covid-19, incluyendo incluso a las empresas que recibieron apoyo con

el pago de nómina al empleo formal, además de otro grupo de medidas importantes. Vale la pena destacar que dicho deterioro fiscal fue generalizado en la mayoría de los países ya que debieron tomarse medidas contundentes para alivianar a la economía mundial en medio de esta coyuntura.

7.1.2. Contexto laboral en Colombia

El mercado laboral colombiano tuvo un golpe negativo muy fuerte en 2020, debido a la crisis económica y sanitaria global generada por el Covid-19, lo cual llevó a que muchas industrias y empresas tuvieran que reducir el personal contratado ante la fuerte caída de los ingresos.



Con información disponible hasta diciembre de 2020, el Departamento Nacional de Estadística, DANE, informó que la población ocupada a nivel nacional totalizó los 21,4 millones de personas, mientras que los desocupados sumaron 3,3 millones, lo que equivale a una tasa de desempleo nacional de 13,4%, cifra que representa un aumento de 3,9 puntos porcentuales respecto al mismo mes del 2019. Por su parte, los trabajadores informales como proporción del total de ocupados fueron el 48,1% en el trimestre móvil Octubre - Diciembre para las 13 principales ciudades del país, lo que representa un incremento de 1,5 puntos respecto al 46,5% registrado en el mismo periodo de 2019.

Con respecto a la dinámica del recaudo de Pensiones Obligatorias de la industria, cabe resaltar que la pandemia afectó fuertemente el recaudo, pues con datos a noviembre de 2020, este concepto alcanzó los 18,4 billones de pesos, lo que representa una caída del 13% respecto al mismo mes del año anterior ante la reducción de la población ocupada. Además, la Superintendencia Financiera de Colombia publicó que a octubre de 2020, el número de afiliados a pensiones en el Sistema General de Pensiones fue de 23,8 millones, de los cuales, 16,97 están en el RAIS, dato que representa un incremento del 3,9% con respecto al mismo mes del 2019, es decir, 636 mil afiliados, y 6,8 millones se encuentran en el RPM, dato un 0,63% menos que el mismo mes del 2019, es decir, 43 mil afiliados de diferencia.

7.2. La gestión de los portafolios administrados por Porvenir

No solo por ser nuestro deber fiduciario, sino por el total convencimiento que

tenemos en Porvenir del impacto positivo que podemos tener para nuestros afiliados, confiamos plenamente que los recursos destinados a la gestión de los portafolios redundarán en mejores retornos para nuestros clientes y en mejores resultados para sus ahorros.

La adecuada gestión de los portafolios es uno de los pilares en el logro de las metas estratégicas de la Compañía. En el caso específico de los portafolios obligatorios de pensión, es mediante la inversión responsable de los recursos consignados en ellos, que, a pesar de los innumerables retos, continuaremos generando los retornos que le darán validez al sistema pensional y garantizando la entrega del beneficio pensional para nuestros afiliados.

Aunque el proceso de inversión de los portafolios administrados está totalmente enfocado en la consecución de los objetivos a largo plazo de los afiliados, parte del capital de la compañía comparte el mismo retorno pues se encuentra invertido en los portafolios de Pensiones Obligatorias y Cesantías que gestionamos. Es así como buenos retornos en los portafolios administrados redundan en mejores indicadores financieros para la compañía.

El riesgo que se busca minimizar es el de incumplir con los objetivos de inversión requeridos en cada fondo. No obstante, el logro recurrente y constante de estos objetivos pasa por el cumplimiento de la rentabilidad mínima requerida. Minimizando la posibilidad de incumplimiento de la rentabilidad mínima, en un mismo tiempo, reducimos la probabilidad de los riesgos para los afiliados y para la compañía.

7.2.1. Direccionamiento

GRI 103-2

La gestión de portafolios realizada por Porvenir está enmarcada en los lineamientos y políticas establecidos por el regulador, el Manual de inversiones de Porvenir y los límites internos que periódicamente se van ajustando con la evolución de las economías, sectores y empresas donde invertimos los recursos administrados.

Este marco de actuación robusto, pero a la vez dinámico, establece el espacio donde se pueden ejecutar las decisiones de inversión de los distintos portafolios en procura de los objetivos de establecidos, evitando llegar a exposiciones de riesgo superiores a las tolerables para este tipo de recursos.

7.2.1.1. Gestión de inversiones en el 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 institucional 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 leyes vigentes que rigen a los fondos de pensiones obligatorias y de cesantía, así como los fondos voluntarios de pensión. Los cambios normativos más importantes y proyectos actualmente en curso son los siguientes:

- **Decreto 1393 de 2020 – Cambios en el Régimen de Inversiones de los fondos de pensiones obligatorias y de cesantía:** Porvenir y Asofondos han efectuado una importante labor en la revisión y envío de comentarios correspondientes al proyecto de Decreto y al Decreto publicado por el Gobierno. Se esperan futuros cambios frente al régimen. Porvenir seguirá en su labor de monitoreo y revisión de propuestas de cambio al régimen de inversiones de los fondos bajo su administración.
- **Decreto 1207 de 2020 - Nuevo Régimen de Pensiones Voluntarias:** La anterior 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, Porvenir ha trabajado con Asofondos en la revisión de la reglamentación que está en proceso de implementación en la primera mitad del 2021.
- **Régimen de Ofertas Públicas de Adquisición (OPAs):** Porvenir y la industria de administradoras de fondos de pensiones y de cesantía manifestaron en 2020 a la Unidad de Regulación Financiera la necesidad de revisar el régimen de ofertas públicas de adquisición para una mejor protección de los accionistas minoritarios que incluyen a los fondos de pensiones y de cesantía en este tipo de operaciones. La Unidad de Regulación Financiera incluyó en su agenda de 2021 un primer estudio sobre este tema.
- **Revisión rentabilidad mínima portafolio de Cesantías Corto Plazo:** En estos momentos se está efectuando una revisión de esta referencia de forma conjunta con el

Gobierno. La referencia utilizada posee varios problemas, principalmente no es una referencia replicable y en situaciones de movimientos extremos de mercado puede forzar a las administradoras a posicionar los portafolios en porcentajes altos en cuentas de ahorro cuando es deseable que este portafolio tenga otros instrumentos con rentabilidades superiores.

- **Flexibilización límites de inversión en la primera mitad del 2020 por coyuntura del Covid-19:** A causa de la crisis generada por el Covid-19, en la primera mitad del 2020 la industria de administradoras de fondos de pensiones y de cesantía y la Superintendencia Financiera de Colombia revisaron los ajustes

temporales en los límites de inversión de los fondos de pensiones obligatorias y de cesantía para poder que los fondos pudieran operar correctamente por la coyuntura del virus.

7.2.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

Dentro del proceso de gestión, una de las actividades más importantes es la definición de un portafolio de referencia para cada fondo gestionado, la cual se construye con base en los objetivos del fondo correspondiente y nos permite mantener el foco en el largo plazo en concordancia con lo requerido.

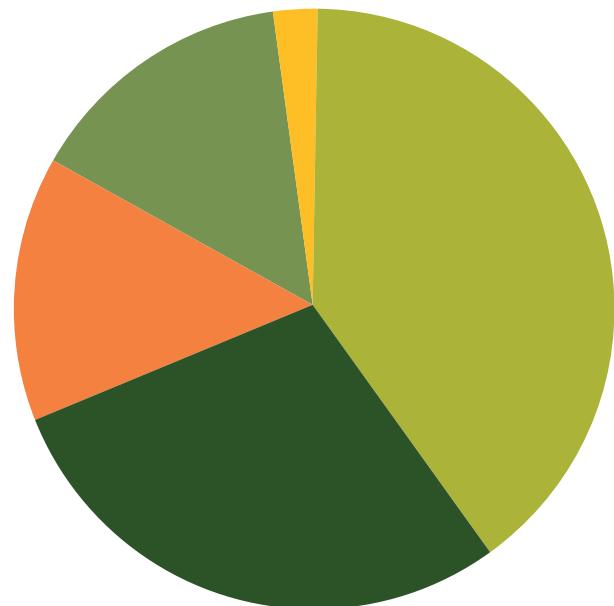


7.2.2.1. Composición de los portafolios administrados

GRI FS6

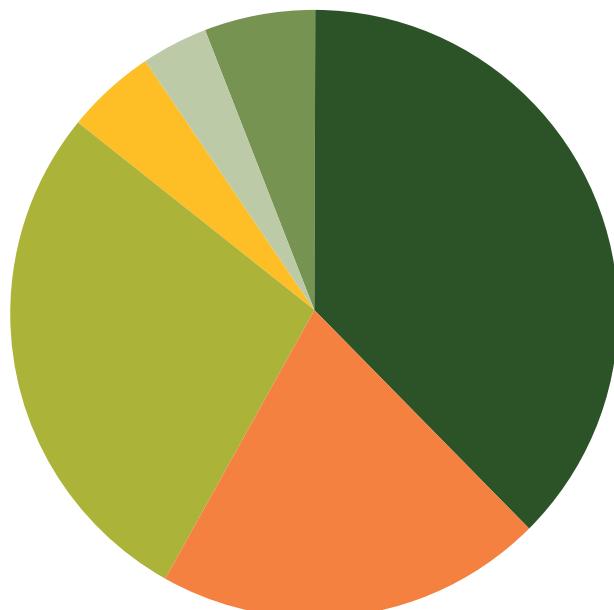
Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, cerca de 60 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

Distribución de activos al interior de cada Fondo de Pensiones Obligatorias y Cesantías de Porvenir, a diciembre de 2020.



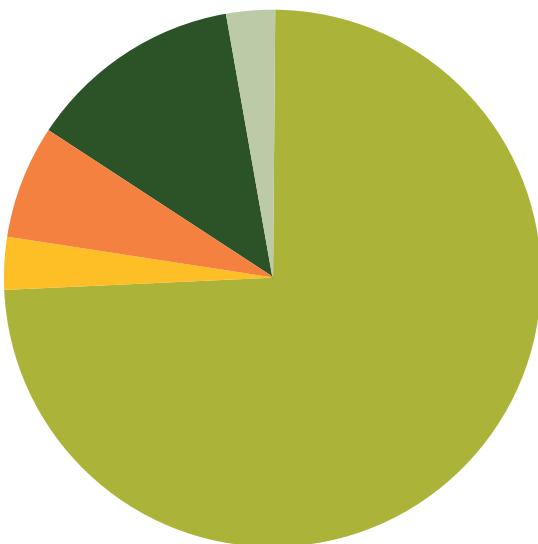
P.O Moderado (COP 103.2 Billones)

Renta Fija Local:	40,2%
Acciones Internacionales:	28,9%
Acciones Locales:	14,2%
Alternativos:	14,5%
Renta Fija Internacional:	-0,1%
Liquidez:	2,2%



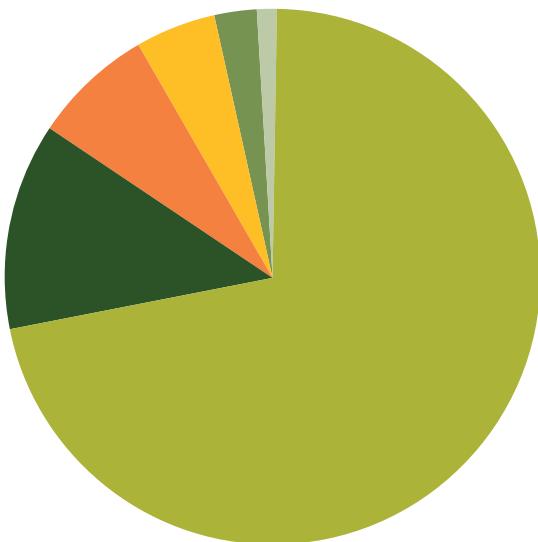
P.O Riesgo (COP 12.8 Billones)

Renta Fija Local:	27,8%
Acciones Internacionales:	37,8%
Acciones Locales:	20,3%
Alternativos:	4,8%
Renta Fija Internacional:	3,6%
Liquidez:	4,7%



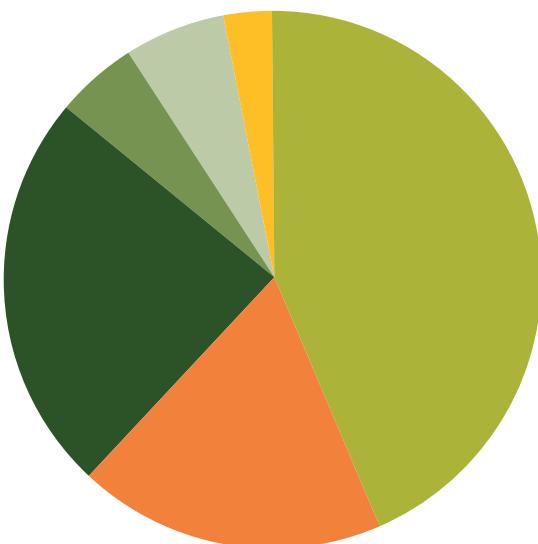
P.O Conservador (COP 15.1 Billones)

- Renta Fija Local: 74,5%
- Acciones Internacionales: 12,7%
- Acciones Locales: 7,1%
- Renta Fija Internacional: 2,7%
- Liquidez: 2,9%



P.O Retiro (COP 9.1 Billones)

- Renta Fija Local: 72,1%
- Acciones Internacionales: 12,3%
- Acciones Locales: 7,3%
- Alternativos: 2,4%
- Renta Fija Internacional: 0,8%
- Liquidez: 5%



P.O Cesantias (COP 6.9 Billones)

- Renta Fija Local: 43,7%
- Acciones Internacionales: 24,1%
- Acciones Locales: 18,3%
- Alternativos: 5%
- Renta Fija Internacional: 6,1%
- Liquidez: 2,8%

7.2.2. Gestión de las rentabilidades

La pandemia generada por el Covid-19 supuso un reto importante para la gestión de las rentabilidades en la medida en que el sentimiento de aversión al riesgo permeó las decisiones de los inversionistas a nivel mundial. Los controles estrictos y radicales para evitar el contagio en las diferentes geografías detuvieron las cadenas productivas y de distribución, lo cual ocasionó un descenso significativo de la expectativa de resultados económicos reflejada en los precios de los activos financieros.

Hacia finales de 2020, los resultados favorables en los ensayos clínicos de las farmacéuticas que trabajaron en conseguir una vacuna contra el Covid-19 se convirtieron en un catalizador importante para que muchos indicadores bursátiles lograran superar sus máximos históricos. Lo anterior conforme el ambiente de incertidumbre generado por la situación de índole salubre disminuyó y las expectativas de reafirmar el ambiente de recuperación económica se tornaron más favorables.

Estas situaciones permitieron que, luego de unos meses difíciles a principios de 2020, los mercados financieros se recuperaran, se sobrepasaran las pérdidas que llegaron a mostrar en un principio en los fondos e incluso se generara valor en ellos. Es importante resaltar que, desde el principio de este episodio de la pandemia, las Administradoras de Fondos de Pensiones insistimos en brindar un mensaje de mantener una visión de largo plazo en las inversiones y ahorro de nuestros afiliados de manera que se evitara la materialización de una pérdida que fue de carácter transitorio.

Por ejemplo, si un afiliado hubiese invertido 100 pesos en nuestro portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado el 31 de diciembre de 2018, al cabo de un año hubiese tenido producto de su inversión un total de 117,8 pesos. Luego al 31 de marzo de 2020 tendría 109,4 pesos como consecuencia de la desvalorización que vimos en el primer trimestre de este año como consecuencia de la pandemia, pero ya el 31 de diciembre de 2020 tendría un total de 129,7 pesos, lo que evidencia que a pesar de la volatilidad que observamos el año anterior, los resultados en nuestros portafolios fueron favorables.

Nuestras recomendaciones para el manejo de las inversiones de los afiliados se pueden resumir en tres aspectos clave:

Rentabilidad YTD e.a. 31. dic 2020

FONDO	Porvenir	AUM corte diciembre 2020 COP Bill
PO Moderado	10,1%	103,2
PO Conservador	8,7%	15,1
PO Retiro Programado	7,0%	9,1
PO Mayor Riesgo	5,6%	12,8
CES LP	6,0%	6,9
CES CP	2,7%	0,2
Total PO+CES	9,2%	147,2

Fuente: Porvenir

- Asesoría con especialistas.
- Mantener una visión de largo plazo.
- Asegurar la alineación de las inversiones con el perfil de riesgo.

7.2.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Desplegamos actividades de seguimiento continuo a cada una de las clases de activos en las que invertimos los portafolios, las cuales nos permiten, de manera recurrente, hacer ajustes a la composición del portafolio real, buscando aprovechar los movimientos de los mercados en el corto plazo, sin comprometer los objetivos de largo plazo.

En un mercado tan errático y volátil como el que experimentamos en el 2020, hubiese sido muy fácil perder el rumbo. El contar con esta disciplina de inversión y haberla mantenido aun en los momentos más críticos del año, nos permitió mantener los portafolios dentro del plan de consecución de los objetivos.

7.2.3.1. Certificación AAA

Durante el 2020, logramos mantener las máximas calificaciones otorgadas por BRC Standard & Poor's²⁰:

- 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.
- P AAA en 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.

Así mismo, se mantuvieron las calificaciones para los cuatro fondos de pensiones obligatorias (moderado, mayor riesgo, retiro programado y conservador), los dos portafolios del fondo de cesantías (corto plazo y largo plazo), y dos alternativas del fondo de pensiones voluntarias (perfil diversificado básico y perfil diversificado conservador).

²⁰ BRC Standard & Poor's Es una empresa calificadora de valores que provee a los inversionistas opiniones profesionales, especializadas e independientes acerca de:

* La calidad crediticia de una emisión de deuda en el mercado de capitales.

* La capacidad de pago de diferentes tipos de empresas y de contrapartes para sus negocios.

<https://www.brc.com.co/>



7.2.4. Retos

Nos mantendremos fieles a nuestra filosofía de inversión, enfocada en la consecución de los objetivos requeridos para cada portafolio en el largo y mediano plazo. Continuaremos explotando con cautela las volatilidades de los mercados en el corto plazo.

7.3. Inversión con criterios ASG

Al destinar recursos y herramientas para la gestión de la inversión responsable impulsamos la misión de Porvenir de contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida, al tiempo que consolidamos los procesos de evaluación, selección y seguimiento de las inversiones, con el análisis de factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, ASG, fortalecemos la gestión de riesgos y alineamos a todos los actores del proceso con los objetivos corporativos en materia de gestión de la sostenibilidad.

La incorporación de un enfoque de inversión responsable fortalece la gestión de portafolios en el largo plazo y contribuye al impacto positivo que buscamos generar en la sociedad y en el desarrollo económico del país.

Los análisis de riesgo de alternativas de inversión que incluyen la valoración de aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo, ofrecen un panorama más amplio y profundo que va más allá de la evaluación financiera y proporcionan una visión de los aspectos que pueden afectar el desempeño futuro de las inversiones.

²¹ “Estos principios ASG (ESG, por sus siglas en inglés) fueron introducidos en la agenda mundial de los mercados desde enero de 2004, cuando el entonces secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, llamó a los CEO's de las 50 empresas financieras más grandes del mundo a incluir estos elementos para el manejo responsable de los negocios.

7.3.1. Direccionamiento

GRI 103-2

Con el fin de robustecer nuestras operaciones, en 2020 construimos y formalizamos la Política de Inversión Responsable de Porvenir para la incorporación de factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, ASG, en las decisiones del portafolio; esta herramienta fortalecerá la gestión de riesgos de las inversiones y alineará a todos los actores del proceso con los parámetros corporativos en materia de sostenibilidad, con el objetivo de “propender por el mayor retorno posible dentro de unos criterios de riesgo controlado”.

En la Política de Inversión Responsable de Porvenir, establecemos los lineamientos que enmarcan la integración de criterios ASG en nuestras prácticas de inversión:

- En cumplimiento de su deber fiduciario, debe tender a mejorar las condiciones de diversificación y las relaciones de retorno-riesgo de todos los portafolios administrados.
- El proceso de inversión está regido por un marco regulatorio establecido en el Decreto 2555 de 2010 que aplica a los portafolios administrados.
- La integración de buenas prácticas en temas ambientales, sociales y de gobierno pueden tener una influencia positiva en el desempeño de largo plazo de las inversiones. Es importante resaltar que la evaluación de factores ASG varía según el tipo de activo, el sector de la inversión, entre otros aspectos.
- En el proceso de inversiones se fomentará incluir, en cuanto sea aplicable, la evaluación de indicadores

enfocados hacia criterios ASG y la promoción de prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo entre los emisores y fondos en donde Porvenir invierte sus recursos.

7.3.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

Los efectos económicos que produjo la pandemia del Covid 19 afectaron los ingresos de la compañía, generaron una enorme volatilidad en los mercados e incrementaron los riesgos financieros de los portafolios administrados. Estos retos se lograron afrontar con una adecuada gestión y administración de los recursos.

Para responder a la pandemia, desde el área de riesgos financieros, elaboramos por medio de análisis prospectivos una evaluación del impacto de la coyuntura del Covid-19 desde el punto de vista crediticio de los sectores y emisores en los que Porvenir está invertido.

Desarrollamos seguimientos sobre la situación de los fondos de capital privado en los que Porvenir se encuentra invertido y adelantamos la gestión de las alertas en los límites y controles de riesgo de mercado y regulatorios por efecto de la coyuntura que generó la pandemia en los portafolios administrados.

La organización y la alta gerencia de la compañía hicieron visible su compromiso con la apropiación de la gestión sostenible en 2020 a través de las siguientes acciones:

7.3.2.1. Fortalecimiento de criterios ASG en el proceso de Inversiones

En los últimos años la tendencia de las decisiones de inversionistas y fondos de capital ha puesto en evidencia la creciente trascendencia de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, ASG²¹, en las consideraciones de los portafolios y los mercados, así como la perspectiva de su relevancia en el futuro inmediato.

En línea con este contexto y con el compromiso que hemos asumido como organización con la gestión responsable y sostenible de nuestras actividades, en 2020 ejecutamos un plan de trabajo específico para estos principios, en el marco del cual realizamos las siguientes actividades:

- La elaboración y formalización de la Política de Inversión Responsable de Porvenir.
- La adhesión a los Principios de Inversión Responsable, PRI, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas creada en 2006, que busca integrar criterios que garanticen la sostenibilidad del sector financiero en el largo plazo. Resaltan parámetros ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), y proporcionan un marco de posibles acciones en el proceso de inversión, fortaleciendo la generación de retornos estables.
- La elaboración de estudios preliminares para fortalecer las calificaciones de los emisores locales en temas de sostenibilidad y criterios ASG.
- Participación en el comité ASG de Asofondos y en los grupos de trabajo del PRI.

Uno de los principales retos de la implementación de estos temas está relacionado con las fuentes de información ASG que no se encuentran estandarizadas y en ocasiones no son fácilmente cuantificables, dificultando su incorporación dentro de los análisis de inversiones.

Existen además diversos proveedores de información, diferentes metodologías, los criterios de evaluación no son uniformes y pueden llegar a presentar diferencias en las formas de medición. Dependiendo del tipo de activo que se esté analizando, la información ASG disponible y los modelos son diferentes.

El proceso de desarrollo de conocimiento y generación de capacidades al interior de los equipos de inversión y en general de los diferentes actores del mercado está en construcción, lo que representa un desafío para Porvenir que asumimos a través de espacios de formación específica.

7.3.2.1.1. Capacitación

GRI FS 4; FS 5

Los destinarios de las capacitaciones son personas involucradas en el proceso de inversión cuyas actividades tienen que ver con el análisis de portafolios y alternativas de inversión. El objetivo es profundizar el conocimiento del equipo en temas relacionados con inversión responsable para su aplicación en el robustecimiento de los procesos de Porvenir. Durante 2020 contamos con los siguientes espacios:

²¹ Estos principios ASG (ESG, por sus siglas en inglés) fueron introducidos en la agenda mundial de los mercados desde enero de 2004, cuando el entonces secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, llamó a los CEO's de las 50 empresas financieras más grandes del mundo a incluir estos elementos para el manejo responsable de los negocios.

- A través de la Iniciativa de Divulgación de Activos y Cambio Climático de Colombia (CCADI) participamos en conferencias e intercambio de buenas prácticas con diferentes agentes e inversionistas del Reino Unido en Londres, con el objetivo de desarrollar capacidades para el abordaje de los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.
- Capacitación de Inversión Responsable del PRI dirigida a los integrantes del proceso de inversiones que contó con la participación de 63 personas.
- Capacitación Virtual de Introducción a la Inversión Responsable del PRI Academy a 2 integrantes de la Gerencia de Riesgos Financieros.
- Participación como panelistas en diferentes eventos virtuales relacionados con la inversión responsable, entre los que se destacan:
 - Panel Fondos de Pensiones:** ESG dentro de los fondos de pensiones - Jornadas de inversión responsable - Evento organizado por el Task Force.
 - Webinar Bolsa de Valores de Colombia - Bonos Sostenibles:** Visión de la Demanda.

7.3.2.1.2. Integración ASG en procesos de evaluación de inversiones

GRI FS 1; FS 10

En cálculos internos, entre un 55% a 65% de los activos bajo administración de Porvenir son evaluados actualmente con algún tipo de criterio ASG. Nos hemos planteado continuar avanzando y fortaleciendo la integración de criterios ASG, esto con el propósito de lograr una mayor cobertura de inversiones analizadas teniendo en cuenta estos parámetros y mejorar los indicadores de su aplicación.

En los procesos de evaluación de inversiones, específicamente en las calificaciones internas asignadas que son utilizadas para aprobar y revisar los cupos de inversión, hemos incluido los criterios ASG, dependiendo el tipo de inversión y abarcando los siguientes aspectos:

- **Emisores de renta fija y renta variable:** Realizamos una evaluación de la encuesta Código País²² para el criterio de Gobierno y consideramos criterios ambientales y sociales dentro del análisis, que incluyen la presentación de Informes de Sostenibilidad y la pertenencia a Índices de Sostenibilidad.
- **Emisores Soberanos Externos:** Se incluyen variables de medición de corrupción y transparencia.
- **ETFs²³ y Fondos Mutuos con subyacente Renta Variable o Renta Fija Internacional:** Evaluamos criterios ASG dentro de los cuestionarios de debida diligencia que responden los gestores de los fondos. Así mismo, incorporamos criterios ASG desarrollados por proveedores externos dentro de la calificación de cada fondo/ETF.

²² La Encuesta Código País es una iniciativa de la Superintendencia Financiera de Colombia que busca establecer un estándar de mejores prácticas corporativas y promover la transparencia, ética e integridad. Su objetivo es la divulgación de las prácticas de Gobierno Corporativo y la adopción de las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas.

²³ ETF: en inglés, Exchange-Traded Fund, en español: Fondo de Inversión Cotizado. Es un fondo de inversión cuya principal característica es que se negocia en la bolsa de valores. Los ETFs son vehículos que ayudan a invertir de manera diversificada y con bajo costo.



- **Fondos de Capital Privado y Fondos de Real Estate²⁴:**

Se evalúan criterios ASG dentro de los cuestionarios de debida diligencia que responden a los gestores de los fondos. Los resultados de las respuestas entregadas por el gestor se incorporan dentro de la calificación interna de cada fondo para definir el cupo de inversión.

7.3.2.1.3. Evaluación de riesgos ASG

GRI FS 2

Realizamos una calificación de criterios ASG para emisores y fondos en los que invertimos, la cual es parte de la calificación global utilizada para definición de cupos de inversión. Las principales fuentes de información para construir esta calificación son los informes de sostenibilidad de los emisores, la información de la encuesta Código País, los cuestionarios de debida diligencia de los gestores de los fondos en los que estamos invertidos y calificaciones de fondos elaboradas por proveedores externos como Morning Star.

En términos de propiedad activa con emisores o fondos para temas ASG se desarrollan las siguientes actividades:

- Establecer canales de comunicación con emisores y fondos para solicitar información e intercambio de mejores prácticas.
- Ejercer los derechos políticos de las inversiones en nombre de los fondos administrados, enmarcado en los requisitos legales y de acuerdo con lo establecido en el documento “Políticas Relativas al Gobierno Corporativo frente a los receptores de inversión y ejercicio de derechos políticos”.

7.3.2.1.4. Política de ejercicio de derechos políticos respecto de las inversiones

GRI FS12

En cumplimiento de la Circular Externa 001 de 2012 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Junta Directiva de Porvenir aprobó la Política de Ejercicio de Derechos Políticos respecto de las inversiones que se realicen con los recursos de los fondos de pensiones obligatorias y el fondo de cesantías.

Porvenir reconoce la importancia de ejercer los derechos políticos que le confiere la ley respecto de las

²⁴ Los fondos Real Estate son los fondos inmobiliarios que canalizan recursos hacia el sector de bienes raíces otorgando viabilidad financiera a grandes desarrollos del sector.

inversiones que realice con los recursos de los Fondos de Pensiones Obligatorias, del Fondo de Cesantías, del Patrimonio autónomo del FONPET y de los demás patrimonios autónomos públicos destinados a la garantía y pago de pensiones como tenedores de valores.

En ejercicio de los derechos políticos, Porvenir:

- Dará prevalencia a los intereses de los Afiliados y de los patrimonios autónomos del FONPET²⁵ y demás patrimonios autónomos públicos destinados a la garantía y pago de pensiones, en el ejercicio de los derechos políticos.
- Hará seguimiento y buscará mantener información suficiente sobre la forma en que la política de ejercicio de derechos políticos se está aplicando por parte de los representantes designados para el efecto.
- Revelará la política a los distintos grupos de interés, de manera particular, mediante su publicación en la página web de la sociedad.
- Buscará la aplicación de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

7.3.4. Evaluación y resultados

GRI 103-3; FS7

Al cierre de 2020 los portafolios de Pensiones Obligatorias, Pensiones Voluntarias y Patrimonios Autónomos tienen \$229.600 millones de pesos invertidos en bonos verdes, sociales y sostenibles.

Por otro lado, las inversiones catalogadas como inversiones temáticas o de impacto representan el 2.67% del total de recursos administrados en Pensiones Obligatorias, el 2.06% de Pensiones Voluntarias, el 0.63% de Patrimonios Autónomos y el 0.34% de Cesantías.

Las actividades e iniciativas en temas de inversión responsable hacen parte del sistema de gestión de riesgo de crédito, que incorpora parámetros ASG dentro de calificaciones internas asignadas a las inversiones de los fondos administrados por Porvenir, a su vez usados para aprobar y revisar los cupos de inversión.

La evaluación de los riesgos ASG es llevada a cabo por la Vicepresidencia de Riesgos y el seguimiento y control del proceso de inversión responsable e integración de criterios ASG, está a cargo del Comité de Apoyo de Riesgos de Porvenir, instancia que presenta un informe al Comité de Riesgo de Porvenir.

En cuanto a la gestión de la inversión responsable durante el 2020, cumplimos los indicadores propuestos, que correspondían principalmente a la ejecución de las actividades incluidas en los planes de trabajo.



²⁵ FONPET: Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales

7.3.5. Retos

Para el 2021, hemos planteado los siguientes retos para seguir robusteciendo el proceso de inversión responsable de Porvenir:

- Seguir fortaleciendo de calificaciones ASG de Emisores Locales. Esto se logrará a través de la revisión informes sostenibilidad emisores, la construcción de una base de datos Indicadores ASG para Emisores Locales y la calibración de ponderadores para el cálculo de indicadores ASG.
- Participar en comités y desarrollar trabajo conjunto con Asofondos/ Signatarios PRI en relación con el fortalecimiento de la entrega de información de emisores locales.
- Diligenciar cuestionario PRI (Primer Trimestre 2021) y evaluar recomendaciones (Segundo Semestre 2021).
- Seguir manteniendo las máximas calificaciones para Porvenir como contraparte, como administrador de portafolios y para los fondos/ portafolios administrados.

7.4. Productos de inversión ASG

En respuesta a la alta demanda por productos de inversión con enfoque ASG a nivel global, en la plataforma de Pensiones Voluntarias lanzamos el portafolio Generación Sostenible Porvenir, el cual tiene como estrategia la inversión en instrumentos de renta variable y renta fija a nivel global en emisores cuyo desarrollo del objeto social cumpla con los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y/o emisiones con dicho criterio.

7.4.1. Generación Sostenible Porvenir

GRI 103-2; FS6

Esta alternativa de inversión que le permite a nuestros afiliados obtener beneficios económicos a la vez que contribuyen al desarrollo ambiental, social y el buen gobierno en las organizaciones. Este tipo de inversiones ha surgido en países desarrollados y ha venido creciendo de manera acelerada, cada vez son más las compañías alineadas con las tendencias y objetivos del desarrollo sostenible.

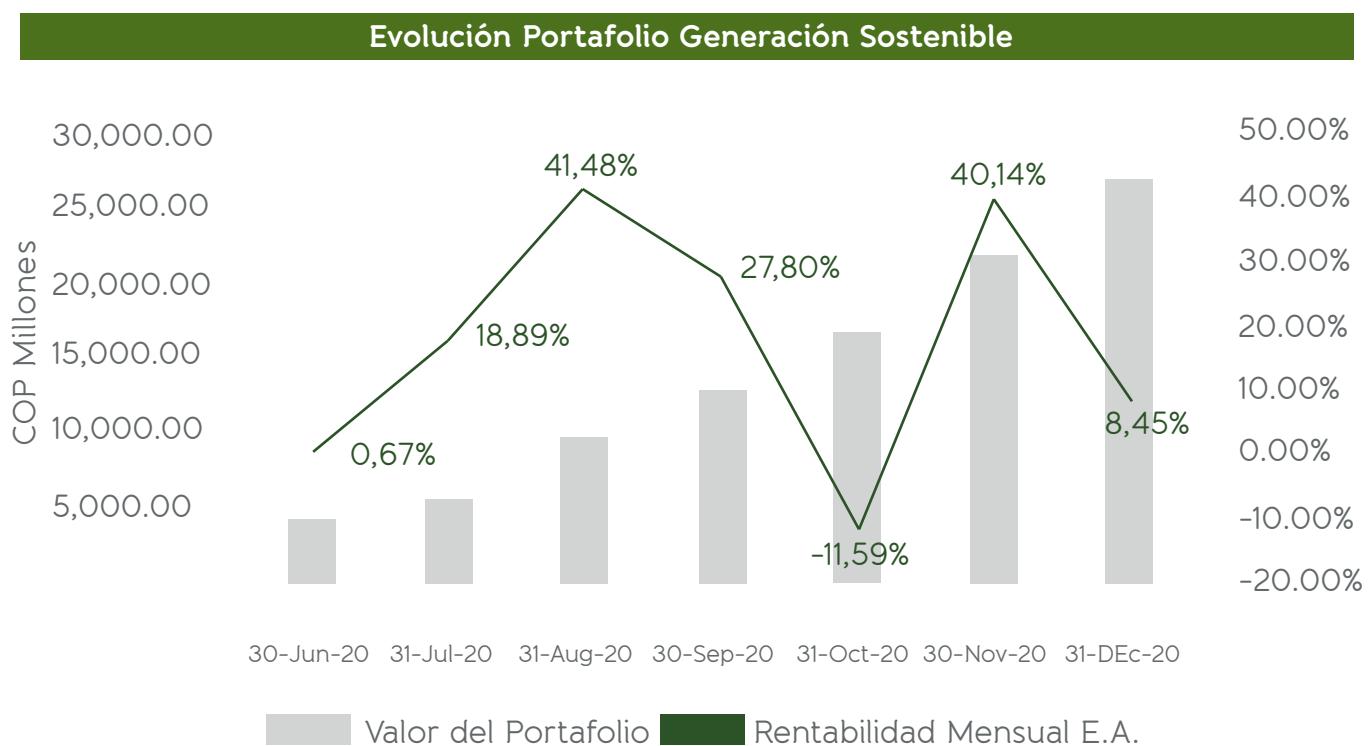
La inversión de los recursos se hace a través de bonos, fondos activos y pasivos, o cualquier otro instrumento financiero que permita la exposición de la alternativa al riesgo deseado, los cuales son seleccionados a partir de la información pública disponible de terceros como Sustainalytics, Robeco SAM y Morningstar, los cuales publican la calificación de cada criterio. De igual forma, se toman en cuenta las estrategias y procesos de inversión de cada vehículo.

En Colombia se han realizado emisiones de bonos verdes, sociales, naranjas y sostenibles por diversos emisores, cuyos recursos obtenidos han sido destinados para financiar proyectos que mitiguen un problema o beneficien al país en temas de sostenibilidad. Calificadoras especializadas en el tema, se encargan de revisar que los recursos estén en proyectos ASG.

7.4.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Para cierre del 2020, el portafolio contaba con un AUM²⁶ de 27.000 millones de pesos, de los cuales el 87% se encontraba invertido y el remanente en liquidez. Por otro lado el retorno efectivo anual de Generación Sostenible desde su inicio a diciembre de 2020 fue de 12.06%. Es importante tener en cuenta que “las obligaciones de Porvenir S.A. son de medio y no de resultado y por lo tanto no garantiza rentabilidad alguna sobre los recursos aportados”.



²⁶ AUM: Assets Under Management. En español: Activos bajo gestión. Este es un indicador financiero que muestra el volumen de recursos de clientes gestionados por una empresa.



7.4.3. Retos

El portafolio seguirá enfrentándose a jornadas de alta volatilidad dada la composición y perfil de riesgo de este, de acuerdo con las fluctuaciones del mercado. De igual forma, hay uno de los retos que se mantiene del 2020, es la oferta disponible de bonos sostenibles o sociales en el mercado local, ya que es un mercado en crecimiento.

Crecimiento sostenible

8



GRI 103-1

Nuestro consistente desempeño económico, la solidez de nuestra estructura organizacional, la prospectiva que direcciona nuestra planeación estratégica, la destacada rentabilidad de los portafolios que administramos y el liderazgo de Porvenir en el sector, respaldan y hacen posible el valor que generamos a la sociedad y el cumplimiento de nuestro propósito superior.

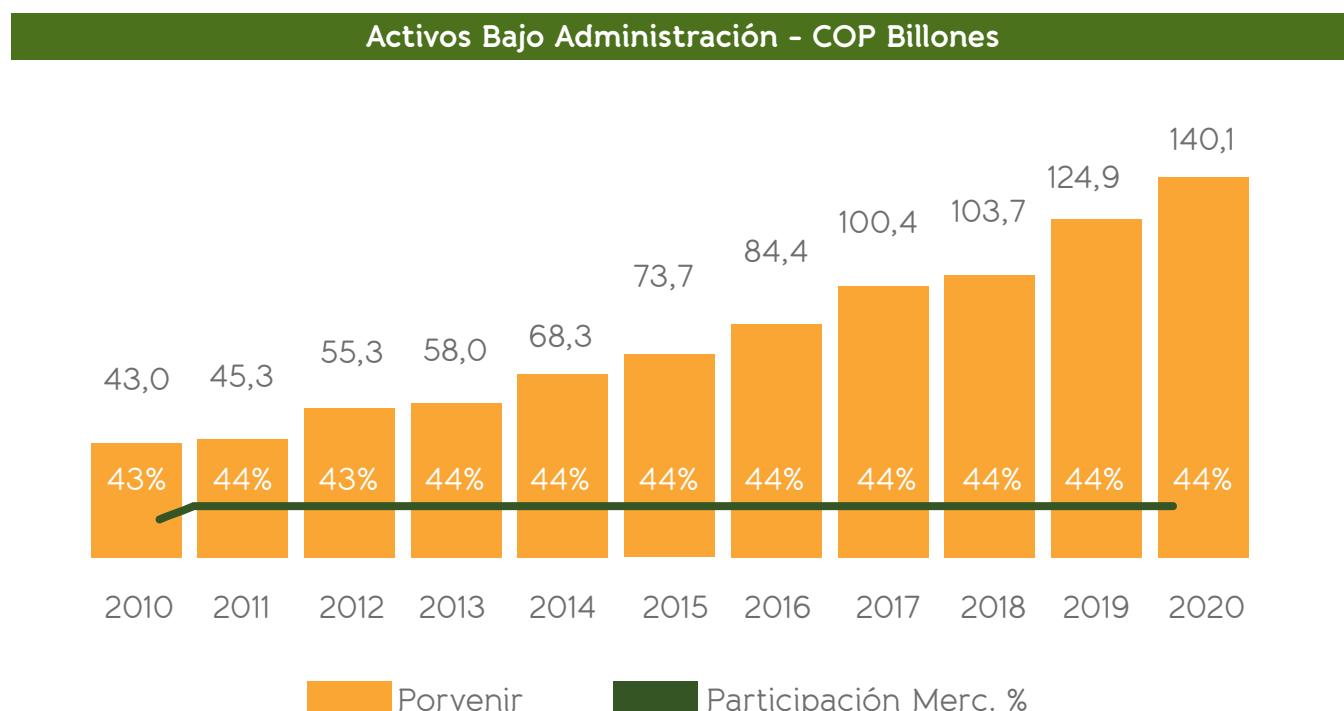
8.1. Desempeño que genera valor

GRI 103-2

Creamos valor para nuestros afiliados y para el desarrollo económico del país a través de la administración rigurosa, responsable y confiable de los recursos de los colombianos que han confiado en nuestra estrategia, quienes nos consideran además su mejor aliado para el logro de sus objetivos de ahorro, como lo muestran las cifras del crecimiento en los últimos 10 años de los activos administrados bajo nuestros portafolios.

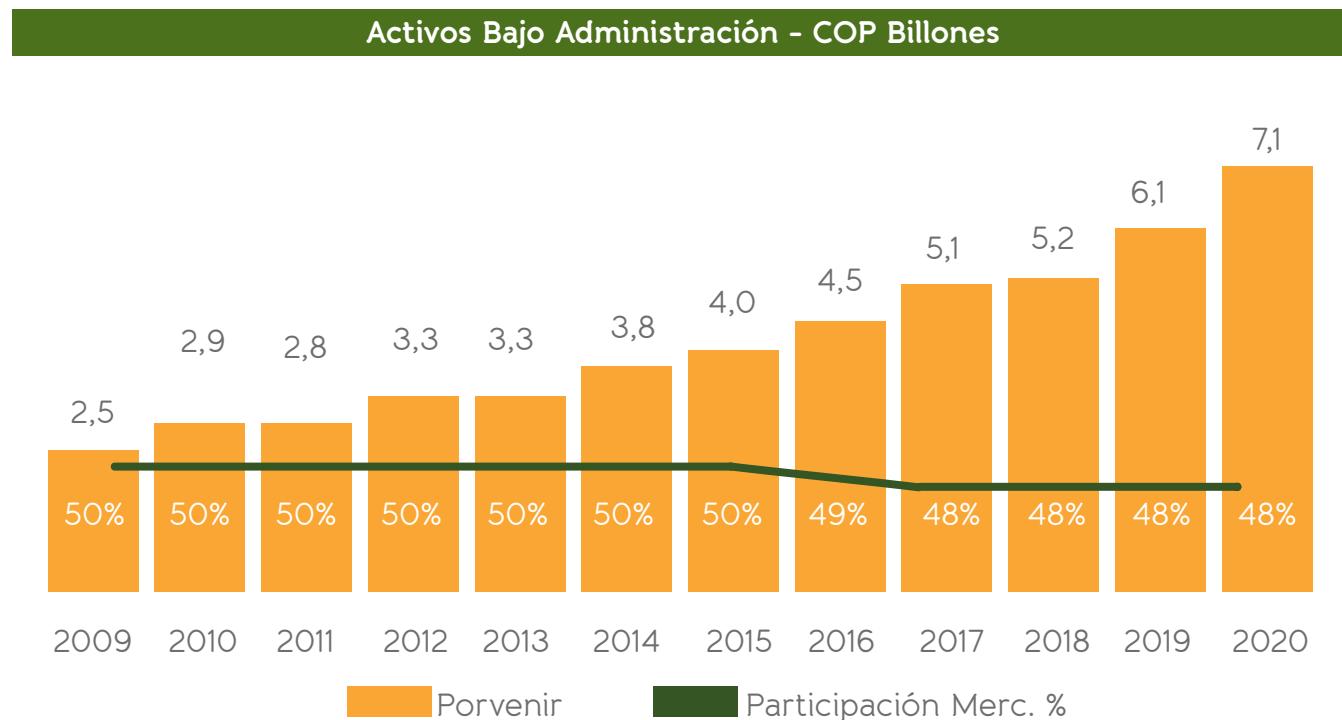
8.1.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

Durante los últimos 10 años, los activos administrados por Porvenir en Pensiones Obligatorias han presentado un crecimiento compuesto del 12,5%, cerrando el 2020 en COP\$140Bn.



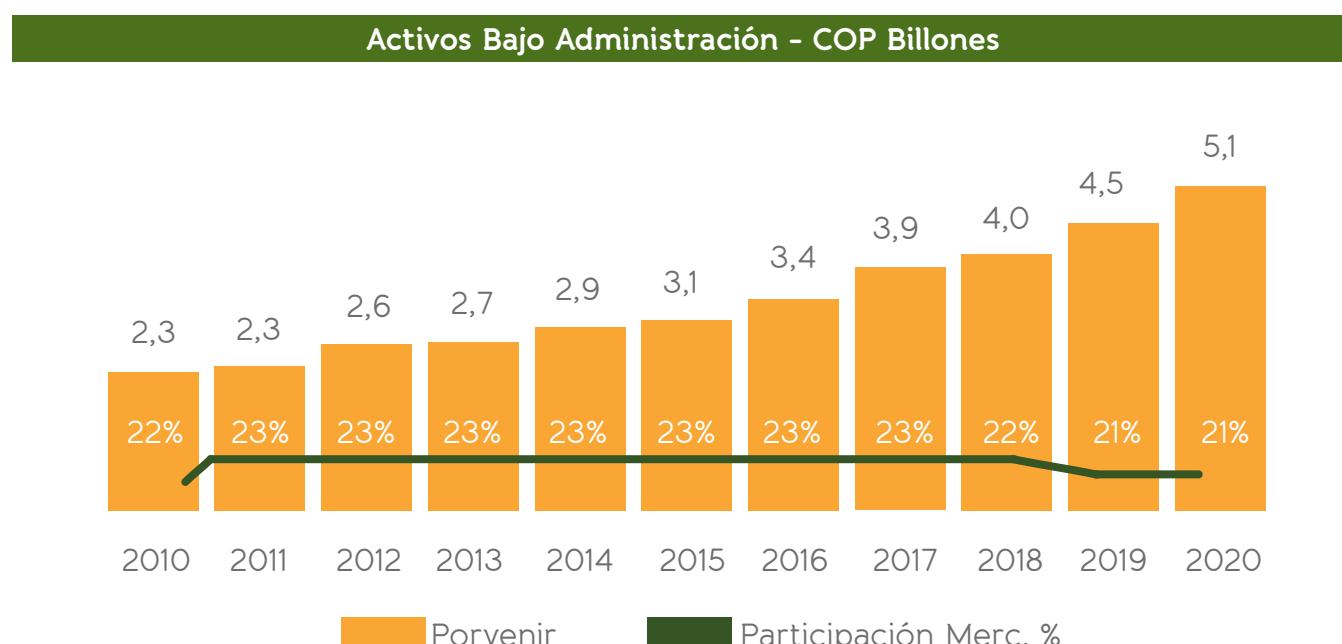
8.1.2. Fondo de Cesantías

Porvenir administra con corte a diciembre 2020 COP\$7,1Bn en cesantías, participando en el mercado con un 48% de la industria y presenta un crecimiento compuesto del 9,4%



8.1.3. Fondo de Pensiones Voluntarias

La administración de pensiones voluntarias en Porvenir cerró a diciembre 2020 en COP\$5,1 Bn y una cuota de mercado del 21%



8.2. La planeación estratégica en Porvenir

La gestión de la planeación al interior de Porvenir define con la Alta Gerencia y la Junta Directiva los elementos estratégicos de la compañía e implementa los mecanismos de evaluación y seguimiento que facilitan el adecuado monitoreo de los avances y resultados de las metas propuestas, garantizando así la cobertura de todos los grupos de interés de la organización. Este seguimiento continuo proporciona insumos para la estructuración de los objetivos corporativos y brinda apoyo a todos los procesos en la búsqueda de la maximización de la eficiencia y la creación de valor, acciones que se ven materializadas en los indicadores financieros de la compañía.

8.2.1. Direccionamiento

GRI 103-2

Las actividades de planeación se desarrollan mediante modelos, metodologías y herramientas sistémicas y sostenibles, engranadas, complementadas y sustentadas en el marco legal de la industria de pensiones en Colombia, la cultura corporativa de Porvenir, el Código de Buen Gobierno, el modelo de sostenibilidad y las expectativas de nuestros grupos de interés.

Cada iniciativa derivada de la gestión estratégica está organizada en indicadores con metodología SMART²⁷, que permiten minimizar el riesgo de incumplimiento del plan estratégico de Porvenir, característica que unida al seguimiento permite identificar el avance de cada acción y corregir oportunamente el curso de su gestión, en caso de ser necesario, con el objetivo de minimizar el riesgo de desviación.

8.2.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

Durante el 2020 desarrollamos diferentes análisis económicos orientados a maximizar las eficiencias y desarrollar iniciativas de creación de valor en Porvenir, como es el caso del análisis de costos para los principales procesos de la cadena de valor, el ejercicio de P&G por producto, el seguimiento al modelo comercial, el monitoreo a la estrategia de traslados de fondo, así como diferentes benchmarks locales e internacionales en compañías referentes de la industria.

El desarrollo del negocio de Porvenir se vio afectado en 2020 en los resultados comerciales y en la dinámica de asesoría hacia los clientes, factores que obligaron a la redefinición del alcance de las metas inicialmente planteadas.

Como respuesta a esta coyuntura, internamente impulsamos la actualización de la estrategia de continuidad del negocio, mediante la definición y ejecución de un cronograma específico de actividades,²⁸ que incluyó, entre otras, las siguientes acciones:

- Participación en 52 comités de Covid-19.
- Pruebas de continuidad.
- Verificación de los planes de continuidad de los proveedores críticos del negocio y las pruebas de contingencia realizadas a los servicios contratados.
- Participación en los comités corporativos de Grupo AVAL y Comité de Filiales para alineación metodológica.

8.2.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

En Porvenir el Sistema de Gestión de Calidad consolida y enmarca todos los procesos de la compañía, el primero de los cuales es la planeación, que define el rumbo estratégico de Porvenir, se articula con los procesos primarios del negocio y define las herramientas para lograr la sincronía con los procesos de apoyo, configurando la cadena de valor del modelo de negocio actual.

Porvenir materializa su estrategia por medio de un plan de negocios de mediano y largo plazo que se aterriza anualmente en el plan de trabajo de cada Vicepresidencia y Gerencias.

El seguimiento se presenta de forma mensual al Comité de Presidencia y se desarrolla mediante el Mapa Estratégico, compuesto por 138 indicadores KPI²⁹, unos específicos distribuidos en cada una de las Vicepresidencias de acuerdo con su campo de acción y unos transversales consolidados en el mapa general de Porvenir.

Los KPI's incluidos en el seguimiento estratégico hacen parte de la construcción de los objetivos individuales de cada uno de los colaboradores de Porvenir, asegurando de esta forma el despliegue completo del plan estratégico de la compañía.

En 2020 redefinimos nuestra planeación estratégica, en coincidencia con la finalización del ciclo 2015-2020, proceso en el cual ajustamos nuestro propósito

corporativo, misión, visión, principios rectores, objetivos estratégicos y MEGA en un horizonte que marca las directrices de nuestra organización entre el 2021 y el 2025.

Los lineamientos del nuevo plan definen la sostenibilidad y reputación como eje central de la estrategia, enfocados en una atención al cliente superior, siendo referente digital entre las AFP, alcanzando las rentabilidades deseadas, gestionando el riesgo y la ciberseguridad, creciendo para generar valor para todos los grupos de interés.

Lo anterior, apalancados en una cultura que atraiga y desarrolle talento, con capacidades digitales para soportar los objetivos y con procesos basados en la excelencia operacional.



²⁷ La metodología SMART facilita el establecimiento de metas y su definición es el acrónimo de las palabras en inglés: Specific (Específico), Measurable (Medible), Achievable (Alcanzable) Realistic (Realista) y Timely (con temporalidad definida).

²⁸ Esta acción estuvo desarrollada con base en la metodología de buenas prácticas definidas por el DRII (Disaster Recovery Institute International).

²⁹ KPI: en inglés key performance indicator. En español: Indicador Clave de Desempeño.

8.2.4. Retos

La industria de Pensiones y Cesantías en Colombia tiene importantes retos que afrontar, como la falta de cobertura del sistema, el deterioro del mercado laboral colombiano, la alta volatilidad del mercado de capitales y su impacto en las tasas de rentabilidad de los fondos administrados, la etapa de desacumulación propia de la madurez del sistema, entendida como el incremento acelerado de afiliados en condiciones de pensión, y los cambios en las condiciones regulatorias de la industria, entre otros.

Porvenir a través del plan estratégico, plantea diferentes opciones para hacerle frente a cada uno de los retos y minimizar sus impactos, con el objetivo de seguir generando valor para los colombianos por medio de nuestra contribución a la dinámica económica nacional, la gestión continuada de nuestros portafolios y sus rentabilidades y el apoyo a nuestros afiliados en sus propósitos de bienestar y ahorro.

8.3. El desarrollo comercial en Porvenir

Las estrategias comercial y de distribución contribuyen al logro de las metas financieras de Porvenir, factor fundamental para el cumplimiento de nuestro propósito superior y nuestro compromiso con la sostenibilidad, a través de los recursos que proporcionan para la promoción de la cultura de ahorro como un mecanismo de inclusión y transformación social.

La disponibilidad de herramientas adecuadas para la actividad de la fuerza de ventas, así como el seguimiento y monitoreo de los principales indicadores de negocio y el diseño e implementación de herramientas digitales de servicio, contribuyen a mejorar la experiencia de nuestros afiliados, así como su comprensión de las características y beneficios de nuestros productos.



8.3.1. Direccionamiento

GRI 103-2

Aseguramos el cumplimiento de nuestro compromiso con la ética y la sostenibilidad, a través de la observancia de las normas y procedimientos aplicables a la gestión comercial de la compañía, garantizada a través de espacios de formación continuos dirigidos a nuestra fuerza de ventas y a las áreas de soporte, que contribuyen al cumplimiento de los estándares de calidad, a la apropiación de los parámetros éticos en las actividades comerciales y al impulso al ahorro entre nuestros afiliados y clientes.

En estos espacios capacitamos a nuestra fuerza de ventas en temas como políticas de habeas data, ética comercial y cumplimiento de procesos, entre otros.

8.3.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

Durante 2020 desplegamos estrategias y modelos de ventas, orientados a mantener la comercialización de los diferentes productos y continuar así generando valor para nuestros afiliados y la sociedad en general a través del acceso a productos y servicios que apoyan los propósitos de ahorro y el acceso al sistema de seguridad social del país.

El 99% de nuestro proceso comercial se realizaba de manera presencial a través de la fuerza de ventas antes de la contingencia; durante esta situación diseñamos e implementamos un proceso remoto que nos permitió dar continuidad a los planes de negocio, de forma paralela al desarrollo y optimización del canal E-commerce, herramienta que apoyó de manera fundamental la labor comercial.



8.3.2.1. Ecommerce

Durante 2020 y como parte de la expansión de Porvenir en el ecosistema digital, realizamos el lanzamiento de Clic Porvenir, plataforma de afiliación 100% digital en la cual los clientes pueden vincularse por primera vez a pensiones obligatorias, generar su traslado de fondo o régimen y acceder a una alternativa de pensiones voluntarias, que ofrece opciones de ahorro a partir de \$20.000. Estos productos registraron más de 20.000 transacciones.

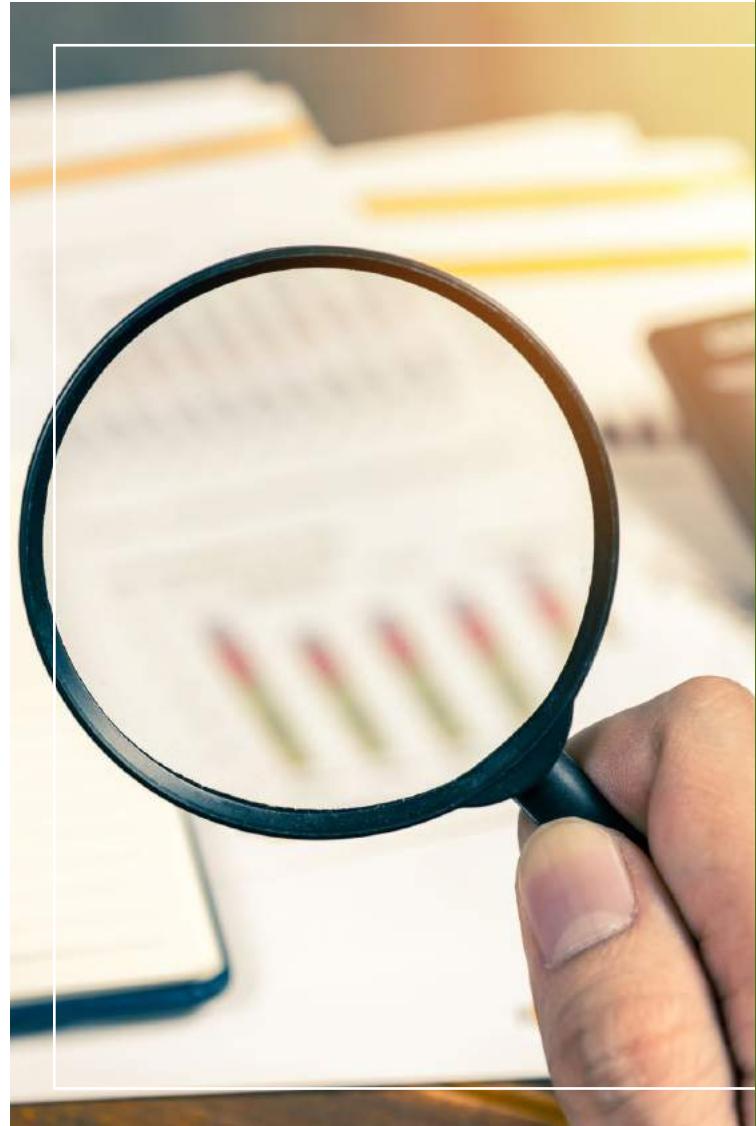
En el marco de la contingencia esta herramienta ofreció a los colombianos un acceso seguro y confiable a nuestros servicios, a través del cual continuaron avanzando en sus propósitos de ahorro y bienestar y contaron con la opción de mantener sus aportes y permanecer en el sistema de seguridad social.

8.3.1. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Durante el año realizamos auditorías preventivas y correctivas a partir de las políticas de manejo y administración de la fuerza de ventas y verificamos el cumplimiento de las normas SARLAFT en productos como Pensiones Voluntarias, a través de la validación de punta a punta de los documentos, de la disponibilidad del soporte del origen de los fondos del cliente y de las consultas en listas restrictivas, en línea con nuestro compromiso corporativo con la transparencia, la integridad y la gestión responsable y sostenible.

En 2020 por la emergencia sanitaria, ajustamos los presupuestos comerciales a partir del segundo semestre del año, pese a lo cual no logramos las metas de pensiones obligatorias en el acumulado del año y presentamos un decrecimiento frente al 2019 del -27% aproximadamente y un cumplimiento del 94 %. Destacamos el cumplimiento del 100% en la campaña de cesantías y del 93% en las metas de aportes en Pensiones Voluntarias; este último producto registro además un crecimiento neto del 127%.



8.2.4. Retos

- Actualización y diseño de piezas comunicativas, con el propósito de afianzar los conocimientos sobre los productos y contar con material de consulta que apoye un proceso de venta ético y de calidad, apoyando a nuestros afiliados en el cumplimiento de sus propósitos de ahorro.
- Monitoreo del procedimiento de gestión de ventas, a través de la verificación de la claridad, veracidad y oportunidad de los procesos de asesoría y afiliación, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Incorporación de un nuevo flujo de escalamiento para reportar y monitorear los hallazgos en el proceso comercial, con el objetivo de detectar la causa raíz de los eventos y reducir el volumen de quejas presentadas por concepto de malas prácticas comerciales.

Innovación y transformación digital

9



GRI 103-1

A través de la gestión de la innovación impulsamos la automatización y mejora de procesos, factores que contribuyen al cumplimiento de los objetivos en materia de eficiencia corporativa y a responder adecuadamente a los requerimientos de nuestros afiliados.

9

9.1. La gestión de la innovación y la transformación digital en Porvenir

GRI 103-2

El desarrollo de mecanismos que aseguren una evolución eficiente de la gestión de proyectos tecnológicos y de transformación digital, impacta directamente tres frentes fundamentales de la MEGA 2020 de Porvenir: Digitalización, Clientes y Eficiencia.

Digitalización

Proyectos de transformación digital, encaminados a lograr que el 95% de nuestros servicios se presten por medio de canales digitales.

Clientes y eficiencia

Proyectos I+P que contribuyen a la optimización de los procesos internos con nuestros afiliados, por medio de las metodologías Lean y Design Thinking a través de la excelencia operacional.

Los proyectos desarrollados desde la Gerencia de Innovación y Transformación Digital cuentan con matrices de riesgo y los respectivos controles asociados, aportando de esta manera al control de los riesgos organizacionales. La metodología I+P, que constituye la base del modelo de excelencia operacional de Porvenir a partir de principios de Lean Management, nos permite contribuir a la disminución de riesgos para la compañía en proyectos de transformación de procesos liderados desde esta Gerencia, entre los que se encuentran I+P Riesgos e I+P Vulnerabilidades.

Proyectos

I+P Riesgos:

Define el modelo de operación en el desarrollo de proyectos de tecnología y las diferentes funciones de áreas como: Seguridad de la Información & Ciberseguridad, Seguridad Informática y Arquitectura TI, garantizando que las áreas se articulen y se puedan mitigar los riesgos desde los diferentes frentes.

I+P Vulnerabilidades:

Busca definir la metodología de gestión de vulnerabilidades tecnológicas identificadas en los activos digitales para contrarrestarlas y mejorar su tiempo para la remediación y depuración de inventarios de alertas.

Porvenir fue reconocida oficialmente por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia como Unidad de Investigación, desarrollo e innovación, I+D+i de la empresa.³¹ La existencia de una estructura y procesos sistemáticos y organizados para la gestión de la innovación en la Compañía nos permitió acceder a esta condición, la cual también impone la misión de continuar impulsando estas acciones con tres propósitos fundamentales:

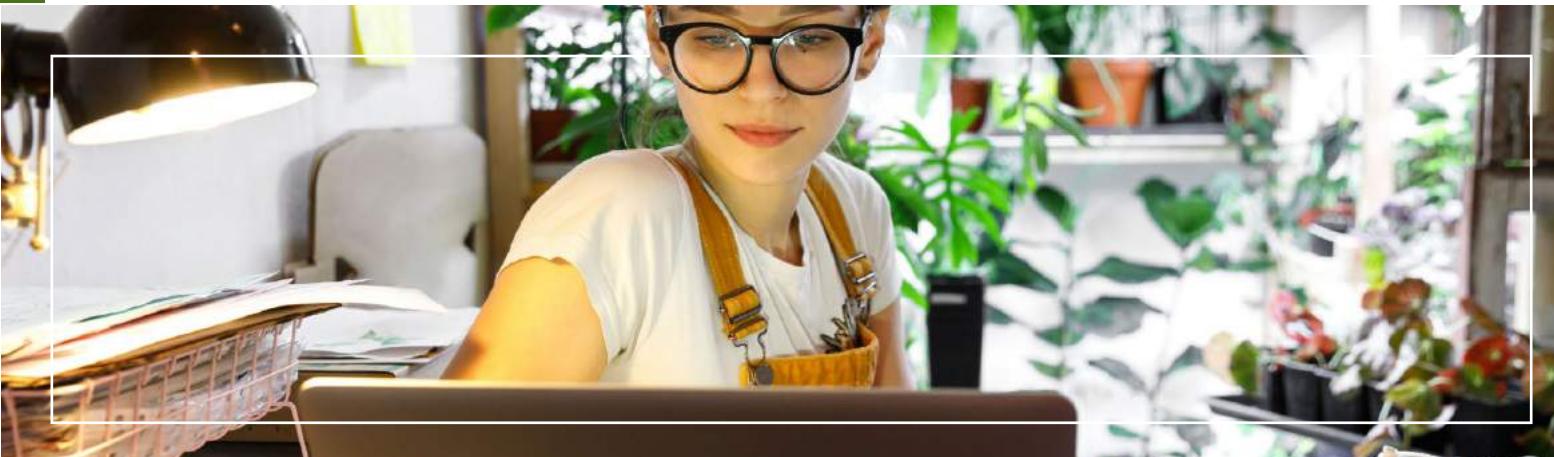
Normas corporativas que direccionan las actividades de abastecimiento en Porvenir

Fortalecer estructuras y procesos sistemáticos que permitan...	La realización de actividades y proyectos de desarrollo tecnológico para...	Incrementar la productividad y competitividad de Porvenir en el mercado.
--	---	--

El portafolio de proyectos tecnológicos es estructurado y administrado dando prioridad a aquellas actividades que generan el mayor valor para los clientes.

Desde el 2012 hemos trabajado en la mejora continua de nuestros procesos por medio de la aplicación de la metodología *Lean*, la cual busca, a partir de la eliminación de elementos o actividades sustituibles, generar el mayor valor posible al cliente. En los últimos años, hemos adoptado también metodologías de *Design Thinking* y la implementación del marco *Agile* en el desarrollo de proyectos tecnológicos para automatizar procesos que permiten mejorar tiempos de atención y generar nuevos servicios digitales.

Con este marco de acción, durante 2020 desarrollamos iniciativas orientadas a la reducción de costos, como resultado de la automatización de procesos y al impulso de nuevas fuentes de ingresos para la organización.



³¹“Son sistemas de gestión de la Investigación, Desarrollo Tecnológico o Innovación – I+D+i- que cuentan con estructuras y procesos sistemáticos y organizados de acuerdo con el modelo de gestión de la empresa a la que pertenecen. Su misión principal consiste en la realización de actividades, proyectos de investigación (principalmente aplicada), de desarrollo tecnológico o de innovación para la empresa a la que pertenecen, con el objetivo de fortalecer sus capacidades tecnológicas e incrementar su productividad y competitividad”.

Fuente:

https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reconocimiento/m304pr08g01_guiatecnica_para_el_reconocimiento_unidades_idi_de_la_empresa_v00.pdf

9.2 Acciones e Iniciativas

9.2.1. Proyectos de transformación digital

La implementación de proyectos orientados bajo la metodología de innovación permite generar ingresos adicionales para la compañía, como las soluciones que contribuyen al E-commerce, o el proyecto de libranzas, que dispuso un mecanismo para que nuestros pensionados puedan acceder a créditos de libranza ofrecidos por el sector financiero sin necesidad de hacer presencia en una oficina. En la siguiente tabla se presentan otras acciones destacadas:

9

Acciones destacadas – Proyectos	
Portales	Migramos hacia nuevas tecnologías la zona pública y la zona transaccional del empleador del portal web de Porvenir.
Retiro Cesantías (CES)	Habilitamos un nuevo canal para el retiro de las cesantías con grabación de la solicitud y abono en cuenta de manera 100% digital.
WhatsApp	Dispusimos el canal de WhatsApp para la atención de preguntas frecuentes de afiliados.
Pensión 100% digital	Contamos con un nuevo canal para grabar solicitudes de pensión de vejez con la opción de recibir el abono en cuenta.





9.2.2. Otras formas de trabajo

La repentina llegada de la pandemia del Covid-19, representó el reto de asegurar la conectividad y la disponibilidad de permisos y accesos al sistema para el conjunto de los colaboradores de la compañía. Logramos establecer el trabajo remoto 100% con todos los colaboradores en línea desde sus casas, apoyados con nuevas herramientas de colaboración entre las que se encuentran *Teams* y *Miró*, que permiten la gestión de equipos en el nuevo entorno.

Además, como respuesta a los retos planteados por la pandemia, desde la Gerencia de Innovación y Transformación Digital se desplegaron acciones orientadas a soportar la continuidad de las operaciones y las actividades adicionales desarrolladas por la Compañía, entre las que se destacan:

- **Modelo de venta en contingencia**, que incluyó WhatsApp como herramienta comercial.
- **Definición del modelo operativo**, para garantizar la productividad de las diferentes áreas de la Compañía a través de presencialidad híbrida en oficina, modelo en el cual se habilitó la operación remota para más del 90% de las personas cuyas responsabilidades no se desarrollan de cara al cliente.
- **Definición y articulación de proyectos regulatorios con implicaciones tecnológicas**, con el propósito de cumplir con los decretos expedidos por el gobierno nacional para afrontar la crisis por Covid-19.

9.2.3. Transformación de procesos

Trabajamos para proporcionar a las áreas herramientas funcionales que permitan atender los requerimientos de los clientes, abordar la evolución digital de la Compañía y responder al entorno cambiante de la industria.

En este frente de transformación de procesos se destacan los siguientes proyectos:

Acciones destacadas – Transformación de procesos	
Definición pensional 100% digital	Permite determinar de manera virtual el 95% de las pensiones de vejez.
Extractos	La generación eficiente de extractos y su migración del envío físico al electrónico.
Solicitudes y Quejas (S&Q)	Disminución 15% redistribuciones y 20% descartes y reasignaciones.
Contratos administrativos (compras)	Reducción del tiempo de ciclo en un 60% pasando de 40 a 17 días hábiles.
Evolución Atención Integral a Clientes (AIC) Calle 87	Reducción de interacciones con la fuerza de ventas de Pensiones Voluntarias en un 75%.
Alertas SOC (Security Operation Center) que identifica ATH, entidad del Grupo AVAL	Disminución tiempos de gestión 55%.
Jurídica	La optimización de la coordinación de gestión interna de procesos jurídicos, que habilitó una capacidad autónoma para la atención de acciones legales. Como resultado se registró una mejora del 50% en tiempos de ciclo de cumplimiento.

9.2.3.1. Automatización de procesos

La alta demanda de requerimientos para la gestión de procesos en RPA³², exigió la definición de criterios de priorización alineados con los objetivos del programa de robotización impulsado desde la Gerencia de Innovación y Transformación Digital, a partir de los cuales se abordaron las iniciativas más relevantes o que mayor valor representan para el negocio.

En 2020 logramos implementar 9 robots en las áreas Jurídica, Contabilidad, Historia Laboral y Beneficios Pensionales, los cuales permitieron liberar 767 horas hombre al mes para la Compañía y asignar a los colaboradores tareas de mayor beneficio para nuestros afiliados.

9.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

9.3.1. Sistemas de gestión

9.3.1.1. ISO 9001

Durante el 2020 logramos dar cumplimiento a las actividades planteadas en el Plan del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, desarrollando así actividades específicas en el marco de la Cultura del Sistema, adicionales a la ejecución de las auditorías internas y externas por parte del ente certificador de la Compañía.

Frente a los resultados obtenidos en las auditorías y los cambios estructurales en los procesos relacionados con la contingencia por el COVID-19, se

generaron planes de actualización de documentos con cada líder de proceso afectado por los cambios y desplegamos el "Modelo Operativo en Contingencia" con el cual se logró maximizar la capacidad operativa con el trabajo en casa de manera priorizada sobre los procesos críticos en progresivas olas de cobertura.

9.3.1.1. ISO 2000

De igual forma, nuestra Gerencia de Servicios Tecnológicos a través de lo establecido en el estándar ISO 20000, hace entrega de los servicios de desarrollo de proyectos y mantenimiento de aplicativos y soporte, con el fin de cumplir con las necesidades de los clientes, a partir de los principios de oportunidad, calidad, disponibilidad, orientación al servicio y comunicación efectiva.

Todo esto bajo la dirección del Gerente, los directores y líderes del área, quienes realizan un proceso de mejora continua de los procesos internos y una comunicación permanente con el cliente para conocer sus expectativas, necesidades y prioridades. Durante este año el principal desafío fue gestionar el sistema por medio de la virtualidad debido a la pandemia, con lo cual tuvimos que ser más colaborativos, enfocados en la generación de valor y de mejoramiento continuo.



³² RPA: en inglés, Robotic Process Automation. En español, Automatización robótica de procesos. Implementación de software con el objetivo de disminuir la intervención humana en el uso de aplicaciones informáticas, especialmente en tareas repetitivas que varían muy poco en cada iteración o repetición.

La meta principal para el 2021

es actualizar nuestra certificación ISO 20000,

bajo la versión 2011 a la versión 2018, así mismo lograr que el sistema de gestión de servicio este **enfocado en la agilidad y en la simplicidad de los procesos**.

9

9.3.2. Certificación de la Unidad Innovación ante Colciencias

En 2020, abordamos diferentes iniciativas que orientadas a consolidar nuestra posición como Unidad I+D+i certificada por Minciencias, entre las que se destacan:

Cuantificación de ahorros	Con las áreas de negocio empezamos a cuantificar los ahorros estimados que puedan estar relacionados con la implementación de proyectos de innovación, a partir de aspectos como el pago de honorarios, la no apertura de oficinas y la implementación de automatizaciones de proceso.
Propiedad intelectual	Iniciamos el registro de propiedad intelectual para los softwares que nos ha permitido ganar cierta ventaja competitiva en la industria, tales como motores de definición pensional y Tu Ahorro es Porvenir.
Relación con nuevos actores	Firmamos acuerdos de colaboración con dos nuevos actores del Servicio Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación: CIDEI y Mansarovar, empresas que también tienen unidades de innovación reconocidas por Minciencias, con el propósito de intercambiar conocimientos y promover la implementación de la innovación a través de buenas prácticas que cada compañía ha desarrollado.
Beneficio tributario	Postulamos dos proyectos de innovación ante Minciencias los cuales se desarrollaron bajo los estándares metodológicos propuestos por el Ministerio.

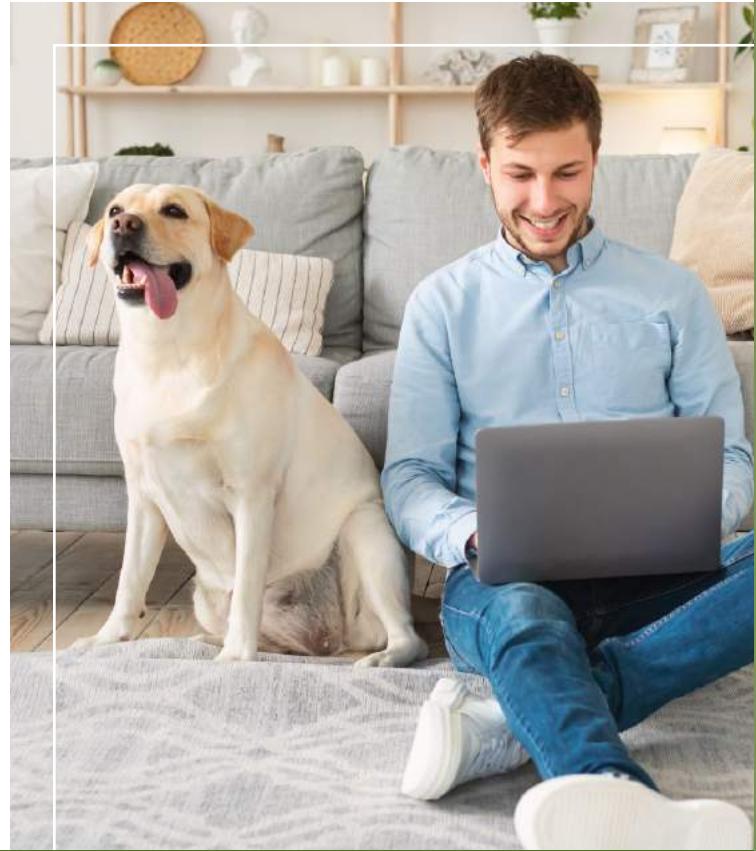
Buscamos a corto plazo obtener la recertificación como Unidad de Innovación durante 3 años, adicionalmente buscamos seguir consolidando a Porvenir dentro del ecosistema de Innovación a través de la mejora en las diferentes dimensiones que nos exige Minciencias así como la postulación recurrente de beneficios tributarios que permitan reducción de renta para la compañía. Basados en los pilares trazados como estrategia de la MEGA 2025, Porvenir se propone ser una empresa referente en entornos digitales.



9.3.3. Resultados destacados

Entre los principales resultados de los proyectos de transformación digital se destacan:

- Habilitación de nuevos canales digitales para la recepción de solicitudes de pensión de vejez y retiro de las cesantías.
- Establecimiento del trabajo remoto 100% con todos los colaboradores en línea desde sus casas.
- Automatización robótica de procesos en áreas como Jurídica, Contabilidad y Operaciones, acción a través de la cual se optimizó el tiempo dedicado a labores operativas.



9.4. Retos

- Con el objetivo de consolidar la seguridad y la prevención del riesgo como habilitadores de negocio, en un corto plazo trabajaremos en la definición del nuevo modelo de actuación judicial y la finalización de los proyectos I+P en riesgos, alineados con los nuevos objetivos corporativos.
- A través del impulso a la transformación en Porvenir, continuaremos la promoción y apropiación de la cultura de la innovación por parte de todos los colaboradores, a través de metodologías innovadoras y proyectos que generen ingresos y eficiencias operativas.
- La consolidación de Porvenir como empresa referente en entornos digitales y en el ecosistema de Innovación a partir de prácticas estructuradas y la participación en escenarios externos de innovación.
- Trabajaremos para que el sistema de gestión de servicio contribuya de forma directa a la simplicidad de los procesos y a la agilidad de las operaciones y actualizaremos nuestra certificación ISO 20000, a la versión 2018.

Compras responsables

10



GRI 103-1

En Porvenir generamos valor para nuestros grupos de interés en buena medida gracias a nuestros proveedores, quienes contribuyen también de manera fundamental al cumplimiento de nuestro propósito superior, no solo a través del suministro de productos y servicios de calidad, sino también del trabajo en equipo en pro de la eficiencia financiera y operacional, de la minimización de riesgos y de la extensión de los parámetros corporativos en materia de transparencia, ética y sostenibilidad.

10.1. Las compras responsables en Porvenir

GRI 102-9; 102-10; 204-1

En Porvenir apoyamos a los empresarios colombianos trabajando de su lado como la principal Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías del país. Además, destinamos el 98% de nuestro presupuesto para la adquisición de productos y servicios a compras nacionales, ampliando y fortaleciendo así nuestra cadena de suministros y la economía nacional durante el 2020.



Actualmente, mantenemos relaciones comerciales con 1.416 proveedores nacionales y 28 internacionales de todos los sectores y tamaños, 122 de los cuales corresponden a nuevas organizaciones en nuestra base de proveedores. En 2020, realizamos compras por valor de \$123 mil millones de pesos.

El 73% de los proveedores se encuentran en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga.

10.1.1. Direccionamiento

GRI 103-2

En Porvenir nos relacionamos con nuestros proveedores a través de un riguroso marco de transparencia e integridad que favorece la dinámica entre las partes y el beneficio mutuo.

La Dirección de Abastecimiento, que pertenece a la Gerencia de Talento y Servicios Administrativos, gestiona las compras de bienes y servicios de la Compañía, desarrollando su labor en el marco de las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia, de nuestra casa matriz, Grupo AVAL y de la normativa interna que define los lineamientos para la adquisición de bienes y servicios, además de la gestión de los proveedores y terceras partes.

Normas corporativas que direccionan las actividades de abastecimiento en Porvenir:

- **ABAC:** Lineamiento que regula las relaciones con las terceras partes e intermediarios relacionado con la Política Anticorrupción.
- **Circulares 109:** Norma interna por la cual se regulan las compras de bienes y/o servicios en Porvenir.
- **Circulares 042 :** Norma interna por la cual se establecen las normas jurídicas correspondientes al proceso de contratación en Porvenir.
- Procedimiento de Administración de Proveedores y Adquisición de Bienes y Servicios.



Buscamos eficiencia en el uso de los recursos, manteniendo relaciones transparentes y de valor con nuestros proveedores y terceras partes, para el bienestar de los colaboradores, afiliados, accionistas, proveedores y de la sociedad en general.

10.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

La administración de la cadena de suministros de Porvenir contribuye al uso eficiente de los recursos de la Compañía, a través de la gestión de las relaciones con nuestros proveedores, la generación de ahorros y el adecuado seguimiento a los compromisos contractuales con las empresas que conforman nuestra cadena de suministros, acciones que además impulsan el mercado local y aportan a su desarrollo.

En 2020 nuestro compromiso estuvo enfocado en el acompañamiento a las distintas áreas de la Compañía en las compras de bienes y servicios requeridos en todos los niveles, garantizando el cumplimiento de los tiempos acordados y la respuesta a los requerimientos de protección para nuestros colaboradores y afiliados, con el fin de facilitar la gestión del modelo de trabajo remoto.

A pesar de la coyuntura nacional, en el contexto de la pandemia, que generó restricciones significativas para los proveedores y determinó cambios en el desarrollo de los mecanismos de contratación, las actividades planeadas en materia de abastecimiento se llevaron a cabo de manera remota sin descuidar la administración del riesgo, por medio de la virtualización y digitalización de algunas fases del proceso que no representaron riesgos adicionales para la Compañía.

Los cambios en la metodología de trabajo, que debimos implementar como respuesta a la pandemia, seguramente se mantendrán a futuro gracias a su contribución a la mejora de la eficiencia en los procesos.

10.2.1. Capacitación financiera y tributaria para proveedores

Buscamos hacer compras responsables generando valor agregado dentro de los procesos, por lo que nos hemos enfocado en el desarrollo de iniciativas que fomenten el crecimiento de nuestros proveedores y sus organizaciones.

Durante el 2020, realizamos una serie de capacitaciones virtuales en materia de educación financiera, tributaria y pensional, con el fin de compartir el conocimiento de nuestros colaboradores y aportar al desarrollo de nuestros aliados estratégicos.

Realizamos un trabajo en equipo con las diferentes áreas de la Compañía involucradas, para poder generar exitosamente dichas capacitaciones e invitar de manera efectiva a los proveedores a participar. Siendo el trabajo remoto la oportunidad de facilitar este tipo de iniciativas, nuestro principal reto fue llevar nuestro conocimiento a nuestros proveedores y asegurar su participación.

Nuestro propósito es mantener esta iniciativa para los próximos años, por lo cual buscaremos indagar qué temas son de su interés, con el fin de seguir generándoles valor de largo plazo.

10.2.2. La gestión de la sostenibilidad con nuestros proveedores

Hemos compartido con proveedores y contratistas nuestro propósito superior y el compromiso que como organización hemos adquirido con la sostenibilidad y con la intención de impulsar el trabajo conjunto para el logro de estos objetivos.



Es así como en 2020 buscamos que los regalos de navidad que generalmente se entregan en dicha época a nuestros clientes y Junta Directiva, tuvieran un componente social, realizando la compra de tapabocas elaborados por madres cabeza de familia y apoyando la conectividad de hogares geriátricos a nivel nacional.

En esta línea, avanzamos en la implementación de nuestro Modelo de Sostenibilidad a través de acciones que involucran a los proveedores y que comunicaremos en próximos reportes.

10.2.3. Nuevos lineamientos

Dentro del proceso de abastecimiento se implementaron nuevos lineamientos relacionados con el fortalecimiento de las

prácticas de anticorrupción y ciberseguridad, al respecto de la relación que tenemos con nuestros proveedores, su selección y los cuidados que se deben implementar entre las partes sobre la información compartida.

Es así como, además de la gestión del riesgo, contamos con todos los controles necesarios para una adecuada administración de las compras y del relacionamiento con los proveedores, impulsando de este modo negocios que garantizan el uso responsable de los recursos, eficiencias financieras para la Compañía en la adquisición de bienes y servicios y procesos de abastecimiento transparentes y justos.



10.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Las actividades de seguimiento y evaluación de iniciativas hacen parte de la gestión de los procesos internos de Porvenir bajo los indicadores y lineamientos que se tienen establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales corresponden a:

- Indicadores internos de los procesos, mapa funcional y mapa estratégico.
- Indicadores de seguimiento a proyectos.
- Comités.

Durante el 2020, generamos palancas de ahorro en los frentes administrativos y de tecnología, por medio de proyectos corporativos que representaron eficiencias del 5,5%; desarrollamos procesos más eficientes para la realización de compras y logramos una administración más eficiente de los contratos de toda la Compañía. En esta línea, generamos ahorros del 8,3% sobre las compras gestionadas respecto del año anterior.

10.4. Retos

- En el 2021, trabajaremos de forma conjunta en la implementación del Modelo de Sostenibilidad de Porvenir con proveedores y contratistas.
- Evaluaremos las modificaciones metodológicas adoptadas en el marco de la pandemia para definir su continuidad en función de su aporte a la eficiencia operativa.
- Identificaremos las necesidades de capacitación y definiremos las temáticas con la participación de nuestros proveedores para fortalecer estos espacios de generación de valor compartido.

Gestión del talento

11



GRI 103-1

El acompañamiento y desarrollo del equipo humano son la base para el cumplimiento de nuestro propósito superior, el logro de los objetivos y metas corporativas y de la productividad esperada. Por estas razones en Porvenir trabajamos cada día para potenciar el talento y las capacidades de nuestro capital humano, generar ambientes laborales seguros, retadores, en donde los colaboradores pueden establecer vínculos que van más allá de lo laboral y que se traducen en el orgullo y la satisfacción personal de pertenecer a nuestra Compañía.

11.1. Nuestra Gente VITAL

GRI 102-8; 401-1; 405-1

Nuestras actividades están guiadas por cinco valores fundamentales que nos consolidan como Gente VITAL, orientada a la Vocación de servicio, la Integridad, el Trabajo colaborativo, la Apertura al cambio e innovación y el Logro y adaptación.

Vocación de Servicio

V

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

Integridad

I

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

Trabajo Colaborativo

T

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

Apertura al Cambio e Innovación

A

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

Logro y Adaptabilidad

L

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

Para el desarrollo de nuestras operaciones en 2020 contamos con 2.557 colaboradores de los cuales, el 96,2% estaba vinculado a la organización por medio de contratos a término indefinido, el 2,8% fue contratado para proyectos o actividades específicas con modalidad de contratación a término fijo y el 1% restante estaba vinculado por medio de una empresa de servicios temporales para la cobertura de reemplazos por licencias de maternidad e incapacidades superiores a 30 días.

Colaboradores directos e indirectos Porvenir 2020				
Regional	Empleados directos (Tipo de contrato)			Prestadores de servicios
	Indefinido	Fijo	Obra o labor	
Dirección General	952	45	1	8
Regional Antioquia	272	7		5
Regional Bogotá	376			
Regional Caribe	261	7		5
Regional Oriente	188	4		3
Regional Porvenir Inversiones	123			
Regional Sur	288	7		5
	2.460	70	1	26
Totales		2.531		26

Las mujeres representan la mayor parte de nuestro equipo humano, superando en número a los hombres en todos los niveles de la organización excepto en el nivel directivo. Asimismo, los colaboradores entre 18 y 30 años son el grupo etario predominante en Porvenir con una participación del 59,7% y representan casi un tercio de nuestra fuerza de ventas.



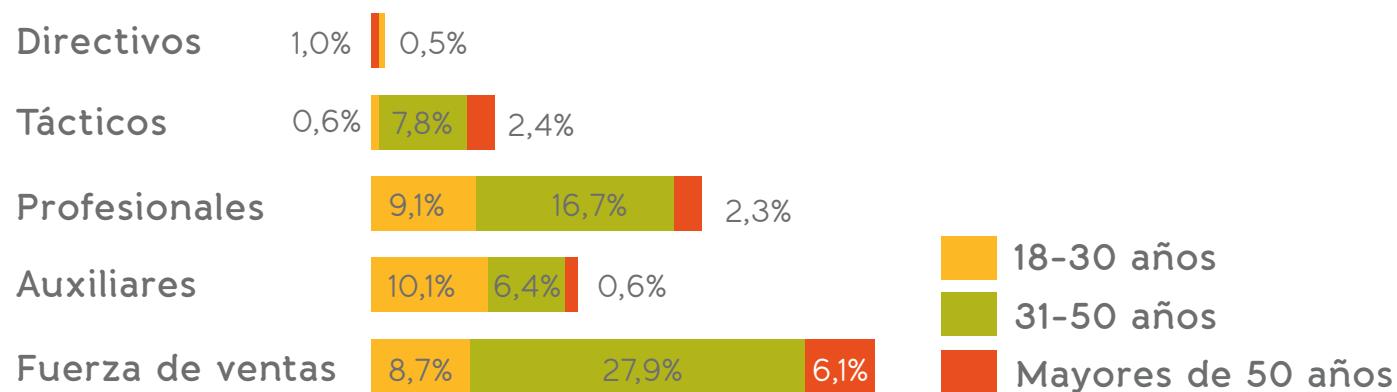
Colaboradores por género Porvenir 2020



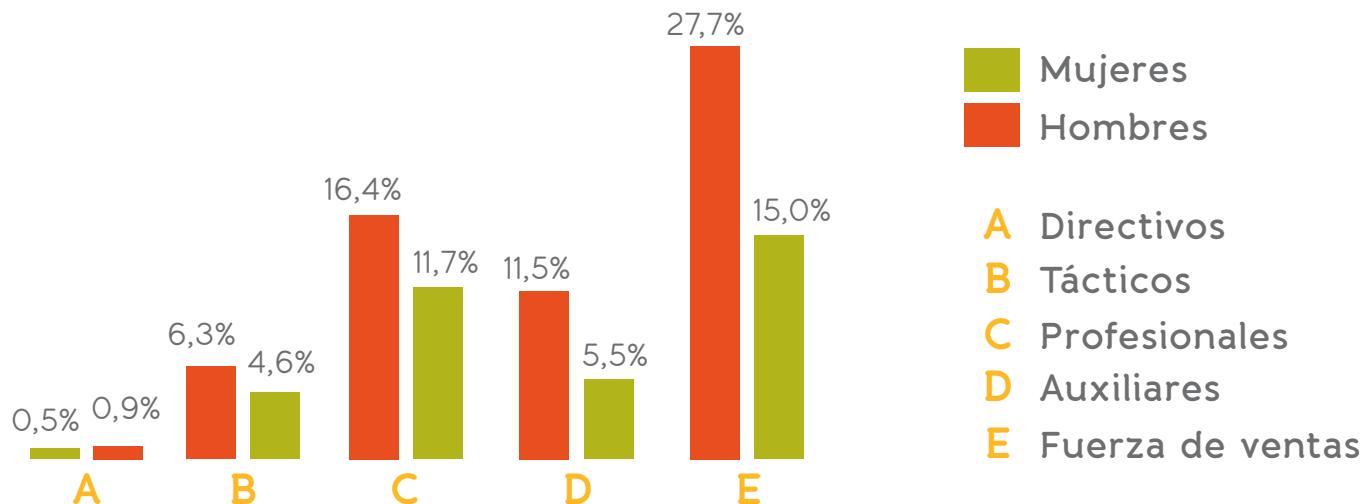
Colaboradores por grupo de edad Porvenir 2020



Porcentaje distribución grupos de edad Porvenir 2020



Porcentaje distribución de cargos por género Porvenir 2020



En Porvenir, el nivel de la rotación en su mayoría corresponde a la finalización del tiempo predefinido para la ejecución de proyectos o actividades específicas. De este modo, el número de renuncias y finalizaciones de contrato por decisión de la empresa es mínimo.

Tasa de nuevas contrataciones y rotación Porvenir 2020

Número total de empleados al inicio del periodo	2.662
Número total de empleados al final del periodo	2.531
Tasa de nuevas contrataciones	8%
Tasa de rotación	13%

11.2. Gestión de nuestra Gente VITAL

En Porvenir, definimos los parámetros de la gestión del talento a partir del ejercicio de planeación estratégica, acción que asegura la alineación de los proyectos de la Gerencia de Talento y Servicios Administrativos con los planes corporativos. Los principales objetivos que guían nuestras actividades son:

- Atraer a los mejores talentos, a través de la estrategia de marca empleador.
- Identificar y desarrollar los perfiles con mayor potencial y definir las líneas de sucesión.
- Formar y entrenar a nuestra gente con el propósito de garantizar su capacidad de adaptación a los cambios del mercado y los negocios.
- Consolidar un buen ambiente laboral como estrategia de retención, disminución de la rotación y mayor productividad.
- Hacer de Porvenir una Compañía sostenible, que genera valor a sus diferentes grupos de interés.

Frente a la contingencia que representó el Covid-19 para la organización, en 2020 nos aseguramos de cumplir con todos los protocolos de bioseguridad para cada segmento de la Compañía y desplegamos una estrategia de comunicación que contribuyó a mantener nuestro compromiso e identidad, además de los valores que caracterizan nuestra cultura corporativa. También implementamos formatos digitales de capacitación, actividades y eventos de bienestar de forma remota que aseguraron el liderazgo y el buen clima laboral.

Adicionalmente, llevamos a cabo el plan de cercanía con los colaboradores y sus familias a través de nuestro modelo de *Business Partners*, dispusimos de servicios médicos y psicológicos para la atención de todos y mantuvimos las condiciones laborales y los pagos oportunos a nuestros colaboradores, además de proporcionar alivios en materia de compensación para nuestra fuerza de ventas como respuesta a la variación de sus ingresos.

11.3. Desarrollo del Talento

GRI FS4

En Porvenir, desarrollamos nuestro capital humano a partir de un modelo orientado a asegurar el desarrollo del talento humano y su alineación con las capacidades que requiere nuestro negocio para ser sostenible, el cual está construido sobre tres aspectos clave: El desarrollo de nuestra gente, el desarrollo de la Compañía y las necesidades del negocio. Este modelo se despliega a través de una estrategia de gestión del talento humano que consta de cuatro fases: identificación, valoración, descubrimiento y desarrollo.



En el 2020, la contingencia representó algunos retos en materia presupuestal y de adaptación de los modelos tradicionales. Sin embargo, por medio de la optimización de los recursos, pudimos mantener e incluso ampliar nuestra oferta con respecto a la de los años anteriores, cambiando las temáticas de las escuelas para que respondieran a los nuevos desafíos y migrando hacia nuevos canales y metodologías, garantizando así la experiencia y el aprendizaje. Para responder a estos retos definimos cuatro acciones a implementar:

- Optimizar: Reajustarnos a las nuevas formas de trabajo.
- Reinventar: Construir nuevos formatos en formación y entrenamiento.
- Desarrollar: Utilizar canales para la implementación de nuestros canales.
- Realizar: Redefinir y ajustar el cronograma con el plan de trabajo y eficiencia presupuestal.



11.3.1. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

11.3.1.1 Universidad Porvenir

Para el desarrollo de nuestro talento hemos estructurado una Universidad corporativa a través de seis escuelas:

- Escuela de asesoría pensional: Su objetivo es garantizar una experiencia memorable al cliente a través del conocimiento del producto y protocolos de atención al cliente. En 2020 fortalecimos los casos del simulador pensional, una plataforma de aprendizaje activo que permite robustecer nuestra capacidad de respuesta en escenarios de la cotidianidad en la asesoría pensional.
- Escuela de asesoría y ventas en Pensiones Obligatorias: Es un programa de certificación modular que permite la apropiación del modelo de ventas, actualización de conocimiento de producto, desarrollo de habilidades y ética comercial.
- Escuela de asesoría y ventas en Porvenir Inversiones: Programa definido para la gestión comercial de pensiones voluntarias con tres ejes temáticos: tributario, pensional e inversiones. En 2020 Implementamos el programa de *Social Selling*³³ con foco en Pensiones Voluntarias, acción que logró impactar positivamente en los indicadores de resultados de ventas generadas a través de redes sociales.

- Escuela de Cuentas: Es un programa dirigido a fortalecer la excelencia operativa y asegurar la gestión de los procesos masivos.
- Escuela Digital: Su objetivo es apalancar la escalabilidad agile y el proceso de transformación digital.
- Escuela de Liderazgo: Busca consolidar las capacidades definidas en nuestra marca de liderazgo para gestionar y desarrollar el talento en el marco de nuestra cultura corporativa. En el 2020 se destacan tres programas de formación segmentados para líderes tácticos y estratégicos:

-Formación al grupo de 21 altos potenciales o futuros líderes en habilidades blandas con una metodología innovadora que integró el coaching, el estudio virtual y un proyecto de aplicación.

-Formación a líderes Senior en el programa *Development Management Skills* desarrollado con el apoyo de la firma de consultoría McKinsey, permitió certificar a 12 líderes en cuatro capacidades claves que requiere el negocio.

-Programa de Desarrollo Estratégico del INALDE *Business School* de la Universidad de la Sabana para talento clave dirigido a 2 líderes Porvenir.

³³ Es el proceso de investigar, conectar e interactuar con prospectos y clientes en las redes sociales, sobre todo en Twitter y LinkedIn, aunque también es común hacerlo en otras redes. Puedes crear una relación genuina con tu público objetivo por medio de comentarios, «me gusta» y publicaciones.



Como complemento a estas actividades, contamos con la línea de gestión de conocimiento que incluye las charlas “Aprendiendo con el Experto”, las cuales evolucionaron a *Webinars* en alianza con entidades de formación de primer nivel como el TEC de Monterrey, la Universidad del Rosario y *Get abstract*,³⁴ entre otras, las cuales nos permitieron ofrecer conocimiento actualizado a nuestros colaboradores de manera rápida y simultánea.

11.3.1.2. Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

La evaluación del desempeño es un elemento clave en la gestión del talento, que permite verificar los avances en el logro de las metas corporativas y su contribución a la sostenibilidad del negocio. La valoración de las competencias es un insumo clave para definir programas de formación y acompañamiento transversales en pro del desarrollo de los colaboradores.

El 100% del equipo humano de Porvenir realizó el ejercicio de valorar su desempeño en el 2020, de manera adicional contamos con diferentes herramientas que complementan la valoración de competencias entre las que se destaca la valoración 360, metodología implementada para el equipo de líderes de la Compañía que permite definir Planes de Desarrollo Individual que aporten al fortalecimiento de las competencias blandas de los líderes.

11.3.1.3. Embajadores Ahorrando por mi Porvenir

En 2020 diseñamos este programa de educación financiera alineado con la sostenibilidad del negocio, que ofrece contenidos segmentados y cuenta con el respaldo de un micrositio con contenidos dedicados a promover la salud financiera en las familias de nuestros colaboradores, así como con *Webinars* liderados por expertos en estas temáticas. En el marco de esta iniciativa, realizamos 200 sesiones de asesoría financiera para nuestros colaboradores.

11.3.1.4. Programa Semillero SENA

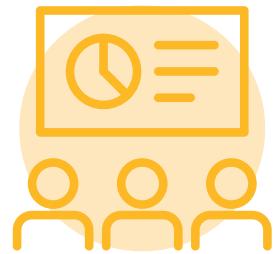
Contamos con una alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, cuyo objetivo es establecer un semillero de desarrollo profesional para los estudiantes de los programas de formación tecnológica en Gestión Integral en Fondos de Pensiones y Cesantías y de Gestión de Negocios. Por medio de este programa, capacitamos a los estudiantes en temas de servicio y venta relacionados con nuestro negocio.

El programa capacita dos tipos de tecnólogos:



Gestor integral en Fondos de Pensiones y Censantías:

El objetivo de este programa es brindar la posibilidad de incorporar personal con altas capacidades profesionales que contribuyan al desarrollo misional de Porvenir.



Tecnólogo en Gestión de Negocios:

El objetivo de este programa es formar personas con competencias para el desarrollo de procedimientos de gestión administrativa que tengan en cuenta el entorno cambiante.

El despliegue de estas acciones a través de un formato 100% virtual fue un reto tanto en temas de aprendizaje como de compromiso e identificación con la Compañía. Sin embargo, con ayuda de las herramientas que ofreció el SENA, fue posible cumplir con el programa planteado para el 2020.

11.3.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3; 404-1; 404-2

- La nueva normalidad nos permitió ampliar nuestra cobertura, robusteciendo nuestra oferta formativa, a partir de la cual continuamos aportando al fortalecimiento de las capacidades de nuestros colaboradores. Durante el 2020 generamos 97 programas de formación virtual.
- A través de las seis escuelas de la universidad, los programas a la medida, certificaciones e inducciones, nuestros colaboradores participaron en espacios formativos que representaron un total de 42.493 horas de formación, cifra que representa un promedio de 17 horas para las mujeres y 15,7 horas para los hombres de todas las categorías de cargo.
- Programa Embajadores nivel básico para el 100% de la Compañía con 4 horas por persona a través de la plataforma Otto Learn.
- Programa Embajadores nivel avanzado para 122 líderes de la Compañía con una dedicación de 4 horas por persona a través de Webinars con expertos.
- En el marco de la alianza Semillero del SENA logramos graduar a 25 personas como Tecnólogos en Sistema Pensional.

³⁴ Plataforma que permite descargar y leer artículos resumidos de los principales temas de negocio.

11.3.3. Retos

- En el 2021 trabajaremos en la promoción de la salud financiera de nuestros colaboradores enmarcada en cuatro ejes estratégicos: Producto, Experiencia, Sostenibilidad y Cultura, alineados con nuestro propósito superior.
- Crearemos rutas de aprendizaje acorde a los planes de desarrollo de cada colaborador, apropiándonos de la cultura del agilismo, con los principales símbolos en toda la Compañía “Escuela Digital a un Clic”.
- Evolucionaremos nuestra cultura corporativa pasando de los valores VITAL a los principios rectores de nuestra gente LIDER apalancando nuestra nueva MEGA 2021-2025.

11.4. Bienestar y beneficios

En Porvenir trabajamos para contribuir a la consolidación de un buen ambiente laboral, ofreciendo un sólido portafolio de beneficios, servicios, planes y actividades que superen las expectativas de nuestros colaboradores y sus familias, siempre anticipándonos a sus necesidades.

11.4.1. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

11.4.1.1. Nuevas formas de trabajo

Con el objetivo de contribuir al bienestar y la salud de nuestros colaboradores, avanzamos en las siguientes acciones en el marco de esta iniciativa:

- Mapeo de las funciones y procesos que se pueden administrar en remoto bajo una visión de riesgo - productividad.

- Dotación de las herramientas y elementos para que los colaboradores puedan trabajar desde casa.
- Estrategia de comunicación para realizar de manera óptima el trabajo en casa y garantizar el balance vida – trabajo.
- Implementación de planes de formación para liderar equipos en estas nuevas formas de trabajo.
- Acompañamiento a nuestros colaboradores a través de protocolos de plan de cercanía.

El aprendizaje de las herramientas digitales y las nuevas modalidades de trabajo remoto, así como los mecanismos de monitoreo de la productividad en algunos niveles de la organización, representaron retos importantes, al igual que el logro del balance entre la vida personal y profesional y la gestión de riesgos físicos en temas de ergonomía y de salud emocional de nuestros colaboradores, pusieron en evidencia la existencia de brechas en materia de cultura de prevención y autocuidado.



11.4.1.2. Beneficios extralegales

GRI 401-2; 401-3

Reconocemos la dedicación y profesionalismo de nuestros colaboradores a través de un portafolio de beneficios orientado a contribuir a su bienestar y al balance entre la vida personal y la laboral.

Beneficio	Número de beneficiarios 2020
Disponibles para toda la organización	
Póliza de Vida y Accidentes Personales	2.531
Plan de Ahorro Mutuo	145
Reconocimiento de Antigüedad	382
Disponibles para toda la organización excepto gerentes, vicepresidente y presidente	
Prima Extralegal	2.264
Auxilio para gastos de Notariado, Registro y/o Beneficencia	51
Auxilio Educativo - Pregrado	394
Auxilio por Nacimiento o Adopción de Hijos	51
Auxilio Educativo - Posgrado (Especialización, Maestría o Doctorado)	132
Dirigido a colaboradores que ganen hasta 3 salarios mínimos	
Auxilio Educativo - Hijos	257

Los beneficios entregados se caracterizan por apoyar el ahorro y el acceso a oportunidades de formación y capacitación, tanto de los colaboradores como de su grupo familiar, además de ofrecer protección para el patrimonio y soporte para momentos específicos de la vida.

11.4.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Todos los procesos de talento humano están enmarcados dentro del sistema de gestión de Calidad ISO 9001; al interior de la Compañía hemos establecido indicadores de monitoreo para medir la gestión de nuestro mapa estratégico y nuestro mapa funcional, que se encargan de medir la satisfacción interna de servicio y la satisfacción individual de nuestros productos y servicios a través de encuestas de satisfacción.

Adicionalmente, medimos nuestra salud organizacional, bajo la metodología de la firma de consultoría McKinsey, que mide nueve dimensiones de desempeño organizacional entre las que se encuentran los temas de talento humano, en la cual obtuvimos una calificación de 92 puntos. Asimismo, nuestro eNPS, Employee Net Promotor Score para el 2020 fue de 81, reflejando así el índice de satisfacción de nuestros colaboradores.

11.4.3. Retos

- Las metas a corto y mediano plazo en la gestión del bienestar se enfocan en la definición de un plan de retorno de actividades y colaboradores que por la naturaleza de su función deben estar en sitio.
- Trabajaremos también en la identificación de las diferentes formas de trabajo en modelos híbridos o 100% remotos; en la creación de un plan de instalaciones en conjunto con el área administrativa para facilitar estas nuevas formas de trabajo.
- Continuaremos con la implementación de estrategias que permitan garantizar la dotación de elementos mínimos requeridos y la revisión de las condiciones bajo estas nuevas formas de trabajo.
- Asimismo, seguiremos apoyando a nuestros colaboradores en sus proyectos de ahorro, formación y vida familiar a través de nuestro Plan de Beneficios 2020 – 2024.

11.5. Diversidad e inclusión

GRI 405-1

En Porvenir, trabajamos cada día para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros, especialmente de nuestros colaboradores, fomentando así el respeto y la igualdad en el ámbito laboral, razones por las cuales gestionamos nuestro talento de forma ética, innovadora y responsable.

A partir de esta premisa, venimos consolidando una política interna de compromiso con los Derechos Humanos, la cual se acoge a todos los principios y lineamientos definidos por nuestro Código de Ética y actúa en



concordancia con nuestros valores corporativos, definiendo así nuestro marco de actuación. Como resultado de estas acciones no registramos durante 2020 ningún incidente relacionado con situaciones de discriminación en la Compañía.

Durante el

2020

no se presentó ningún caso de discriminación.

11.5.1. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

10.5.1.1. Certificación Friendly Biz

La obtención de la certificación *Friendly Biz*, otorgada por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, nos ratifica como una empresa comprometida en materia de inclusión y fomento de la diversidad, garantizando que nuestro entorno laboral y espacios de atención al cliente son libres de discriminación.

De este modo, en el 2020 nos consolidamos como el primer Fondo de Pensiones y Cesantías en Colombia con esta certificación y desplegamos un programa de formación integral a nuestros colaboradores que comprende:

- Sensibilización procesos de selección, capacitación en sesgos inconscientes (*Unconscious bias*), contratación, ingreso y beneficios para colaboradores LGBTI. Acompañamiento al colaborador y plan de carrera.
- Sensibilización en Comunicaciones y Mercadeo en aspectos relacionados con la comunicación incluyente interna y externa.
- Presentación del programa de proveeduría diversa en conjunto con el área de abastecimiento.
- Herramientas y pautas de relacionamiento comercial, características de grupos LGBT³⁵ y Dink³⁶ y principales necesidades y expectativas de consumo.

- Marco legal de la diversidad. Principios constitucionales, Ley 1752 de 2015. Código de Policía, Política Pública. Jurisprudencia.
- El programa de formación virtual para los colaboradores de nuestra red de oficinas y la socialización del protocolo de atención al cliente diverso.

En este proceso, diseñamos acciones de formación de manera colaborativa entre las entidades del Grupo AVAL, lo que permitió construir con los diversos aportes y perspectivas de todas las empresas, un programa más incluyente, a través del cual proporcionamos a nuestros colaboradores herramientas claves para asegurar espacios libres de discriminación en diferentes procesos.

11.5.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

- Cero casos discriminación.
- Capacitaciones virtuales con la participación de 389 colaboradores de oficinas y 10 gerentes comerciales a nivel nacional.
- Recepción de la certificación *Friendly Biz* en el marco de la Feria We Trade 2020
- Divulgación en medios de comunicación.

³⁵LGBT es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transgénero. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras, así como las comunidades formadas por ellas.

³⁶Dinky, dink o también dinki es un término proveniente de las siglas inglesas double income; no kids (sueldo doble sin hijos). Se refiere a las parejas sin hijos que deciden posponer la paternidad de forma indefinida, incluso renunciando a ella, para poder dedicarse exclusivamente a sus carreras laborales. Suele tratarse de profesionales con un perfil económico medio-alto y sus motivaciones suelen estar relacionadas con el mantenimiento de cierto estatus social. En este sentido, los dinks pueden ser considerados un subgrupo de los yuppies.

11.5.3. Retos

- Publicar y socializar nuestra política de compromiso interno con los derechos humanos.
- Continuar con las actividades de sensibilización sobre diversidad a otras áreas de la Compañía y las familias de nuestros colaboradores.

11.6. Salud y seguridad

GRI 403-1;404-2; FS4

En Porvenir cumplimos con todos los requisitos legales establecidos por el Gobierno Nacional en materia de riesgos laborales y hemos obtenido la certificación del 100% de los estándares mínimos establecidos por parte de la ARL Alfa, organización que también nos destacó como la primera empresa del Grupo Aval en cumplir con este objetivo.

Contamos con asesoría especializada en riesgos laborales para el cumplimiento de los requisitos normativos, la implementación de las labores operativas de nuestro sistema de salud y seguridad en el trabajo, el análisis del riesgo psicosocial de los colaboradores y el diagnóstico del estado de salud de los equipos de trabajo.

11.6.1. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

11.6.1.1. Identificación y gestión de riesgos

GRI 403-2;403-3;403-4;403-5;403-6;403-7

A través de las visitas realizadas a las diferentes oficinas del país y bajo la aplicación de la metodología GTC 45 versión 2012 (identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos), verificamos los principales peligros asociados a la operación en todas las oficinas a nivel nacional, las cuales cuentan con esta matriz actualizada para el año 2020.

De acuerdo con el proceso de mejora continua, estipulado por la normatividad a través de las auditorías internas, desde el área de mejoramiento organizacional evaluamos y presentamos el plan de mejora para revisión y aprobación de por la Alta Dirección.

Por otra parte, los trabajadores reportan las condiciones o situaciones de riesgo a través del correo electrónico del área de relaciones laborales y seguridad y salud en el trabajo, con esta información se coordina con las áreas responsables los ajustes que se requieren para mejorar la situación presentada. De igual manera, en la inducción se presentan los protocolos a aplicar en cada situación.

De acuerdo con lo estipulado por la resolución 1401 de 2007, la Compañía investiga accidentes e incidentes de trabajo con el equipo investigador estipulado por la ley; el Copasst ha sido capacitado en investigación de accidentes de trabajo por parte de un asesor especializado en la materia, actividad que se complementa con otras acciones de vigilancia preventiva entre las que se encuentran:

- Desarrollo del sistema de vigilancia frente al riesgo osteomuscular, a través de actividades de promoción de las pausas activas y otras actividades de prevención.
- Visitas a los puestos de trabajo y ajustes con el fin de mejorar la ergonomía de manera presencial y de manera virtual frente a la emergencia sanitaria.
- Exámenes periódicos ocupacionales con énfasis en los problemas osteomusculares.
- Con el apoyo de la ARL, el proveedor de seguridad y salud en el trabajo y los proveedores de exámenes médicos, se llevan a cabo los procesos de asesoría para la implementación de los sistemas de vigilancia epidemiológica establecidos para mejorar la salud de los colaboradores.

Durante el 2020

logramos dar cubrimiento dentro del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo a los 2.531 colaboradores pertenecientes a Porvenir.

11.6.1.2. Accidentes y enfermedades

GRI 403-9; 403-10

Con la certeza de haber implementado los más estrictos protocolos en materia de seguridad y salud y de gestionar nuestro Sistema de acuerdo con la normatividad aplicable, en 2020 lamentamos registrar el deceso de uno de nuestros colaboradores directos a causa de un accidente de trabajo y la ocurrencia de 38 accidentes graves también relacionados con actividades laborales.

Estamos trabajando para que estas situaciones, que se unen a los dos lamentables casos de enfermedades relacionadas con el trabajo que identificamos en 2020, no se vuelvan a presentar; estamos revisando en profundidad los protocolos, parámetros y acciones desarrollados para identificar las oportunidades de mejora y las acciones que debemos emprender, con el propósito de asegurar un ambiente de trabajo seguro para todos nuestros colaboradores.

11.6.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación de cumplimiento del 100% de los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo el capítulo de bioseguridad, reconocimiento entregado por parte de la ARL Alfa.

En el marco de este logro alcanzamos otros resultados destacados entre los que se encuentran:

- Desarrollo de Protocolos de Bioseguridad a nivel Nacional con el visto bueno de ARL Alfa.

- Habilitación de la herramienta de comunicación para el envío diario de información relacionada con las condiciones de salud y estado general de nuestros colaboradores.
- Informes diarios de seguimiento de casos sospechosos y positivos a la Alta Dirección.
- Reactivación de actividades para atención a clientes, cumpliendo con los protocolos establecidos por las autoridades nacionales.
- Capacitación al 100% del personal en cumplimiento de los protocolos establecidos por la Compañía y por las autoridades.
- Entrega de los elementos de protección personal, EPP, de Bioseguridad a todos los colaboradores, tanto en modalidad de trabajo presencial como en casa.
- Cumplimiento al 100% del Plan de Trabajo establecido con ARL Alfa para el 2020 y a la actualización de Matrices de Peligro y Planes de Emergencia de todas las sedes a Nivel Nacional incluido el tema de Covid-19.
- Desarrollo virtual de la semana de la Salud.
- Continuidad en la ejecución de las acciones incluidas en el Sistema de Vigilancia Epidemiológico de Riesgo Osteomuscular, tanto en modalidad presencial como virtual con la participación de todos los colaboradores.

11.6.3. Retos

- Generaremos la planeación, diseño e implementación de los nuevos protocolos de bioseguridad, respecto a las nuevas realidades que se presentarán en el 2021.
- Trabajaremos para la obtención de certificación de cumplimiento del 100% de nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo por tercer año consecutivo.
- Las acciones de comunicación que se requieran para notificar a los afiliados en temas claves como desempeño del ahorro pensional, cambios normativos, entre otros.
- Apoyar la estrategia digital del gremio con el objetivo de lograr un mayor alcance con las audiencias claves.
- Participar activamente en la construcción de iniciativas de pedagogía y comunicación que les permitan a los afiliados conocer el sistema pensional, sus características y temas claves para la toma de decisiones.



Comunicación y posicionamiento

12



GRI 103-1

En Porvenir, desde nuestro rol como Sociedad Administradora de los Fondos de Pensiones Obligatorias y Cesantías líder en Colombia por número de afiliados y recursos administrados, hemos desarrollado una estrategia de comunicación que contribuye al fortalecimiento del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad - RAIS, a la consolidación de nuestro liderazgo en el mercado y a la gestión de la reputación corporativa.

12.1. Nuestra estrategia de comunicación

Segmentada por audiencias, nuestra estrategia incluye el despliegue de diferentes contenidos de interés relacionados con el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad - RAIS, y con nuestra oferta de valor, resultados de desempeño, programas de aporte social y campañas informativas. Bajo esta estrategia apalancamos la recordación de la marca y su favorabilidad.

En 2020, desplegamos numerosos contenidos bajo un lenguaje claro y pedagógico sobre la función de los Fondos de Pensiones y los atributos de nuestro Régimen.³⁶ También fomentamos la educación financiera pensional, la comprensión de los beneficios del ahorro y aclaramos los derechos y deberes de nuestros afiliados, con el propósito de que los colombianos puedan tomar decisiones informadas sobre su futuro pensional.

Esta gestión se realiza a través de medios de comunicación masiva, canales propios como nuestra página

web, micrositios y correo electrónico, así como en las redes sociales, con el fin de llegar a nuestras diferentes audiencias; por medio de estas acciones impulsamos el conocimiento de la doble asesoría, la estrategia de comunicación sobre cuando es el mejor momento para tomar la decisión para cambiar de régimen.

12.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

12.2.1 #AvancemosJuntos

Nuestra filosofía de marca “Avancemos Juntos” es la plataforma de comunicación integral que hemos venido consolidando desde hace más de tres años, con el objetivo de acercarnos a nuestros afiliados, acompañarlos, generarles valor y apoyarlos en la toma de las mejores decisiones para su progreso y el cumplimiento de sus metas de ahorro en el corto, mediano y largo plazo. Esto lo hacemos posible a través de los diferentes productos y servicios que se traducen en soluciones que facilitan su vida.

³⁶ RAIS: Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad

Durante el 2020, #AvancemosJuntos estuvo presente en las diferentes campañas de comunicación de la Compañía. En el marco de la pandemia, nos permitió dar un mensaje de aliento y acompañamiento a nuestros afiliados.

En este contexto logramos apoyar la campaña #Quedateencasa, impulsada por el Gobierno Nacional, dar a conocer cambios en el marco de la emergencia social, compartir novedades, avances en nuestros servicios digitales y temas de interés.

12.2.2 Gestión de medios y prensa

En el marco de las actividades de relacionamiento habitual con los medios de comunicación, impulsamos la divulgación de los siguientes temas:

- Adhesión de Porvenir a los Principios de Inversión Responsable, PRI, apoyados por Naciones Unidas.
- Certificación Friendly Biz otorgada por la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, gestionada en conjunto con el Grupo Aval.
- Innovaciones en canales y servicios en el marco de la transformación digital de Porvenir.
- Presentación oficial del Equipo de Atletas Porvenir y la carrera virtual 7K Porvenir.
- Lanzamiento del programa de clases radiales de ahorro en zonas rurales.
- Estudio en alianza con Raddar que dio a conocer la situación del adulto mayor en Colombia durante la contingencia generada por el Covid-19.
- Análisis de temas de coyuntura y de aspectos relacionados con el sistema pensional con la participación de voceros Porvenir.

En 2020 comunicamos oportunamente las acciones tomadas por Porvenir para proteger a sus grupos de interés y velar por su bienestar en el marco de la pandemia, entre las que se destacan:

- Divulgación sobre el proceso de bancarización del 98% de nuestros pensionados.
- Actividades de bienestar para la comunidad de pensionados Disfrutando tu Porvenir.
- Amplia y permanente difusión a lo largo del año sobre el avance en el retiro de cesantías, con especial foco en los retiros por concepto de disminución de ingresos, el uso de canales digitales y la gratuidad del proceso.
- Implementación del trabajo en casa para los colaboradores de Porvenir y otras acciones relacionadas como la conservación de empleos, el pago oportuno de los salarios y prestaciones, así como las actividades implementadas para contribuir al bienestar emocional y psicológico de los colaboradores de Porvenir.

Con el propósito de identificar la efectividad de estas acciones, contamos con distintas mediciones que nos permiten conocer el valor de la marca, la percepción, el nivel de conocimiento y sentimiento de las audiencias sobre Porvenir, entre las que se encuentran las mediciones de Top of Mind (TOM) y Top of Heart (TOH).



Como resultado de estas mediciones identificamos que Porvenir se consolidó como el Fondo de Pensiones privado más recordado por los colombianos con un Top of mind acumulado del 28,1%.

Así mismo, mensualmente valoramos la presencia de Porvenir en medios de comunicación, identificando la participación de sus voceros, así como el alcance de la información emitida. Al cierre del año, registramos más de 17.799 menciones en medios de comunicación nacionales y regionales.

12.2.3. Posicionamiento en redes

En 2020 logramos tener una comunicación constante en todas nuestras redes sociales, a través de piezas enfocadas en nuestros productos y servicios digitales, así como en temas de interés para nuestras audiencias, lo cual impactó positivamente en las conversaciones y tendencias presentadas.

También hemos robustecido nuestro equipo digital con el objetivo de asignar perfiles especializados al manejo de nuestras redes sociales, las cuales, en el año 2020 lograron un crecimiento significativo en su comunidad y usuarios digitales a nivel nacional.

Las redes sociales además de ser un medio para comunicar las diferentes campañas e iniciativas de la compañía representan un canal para brindar un servicio al cliente más directo e inmediato, apoyando a nuestros afiliados a solucionar dudas y radicar quejas.

Facebook, Instagram, Twitter, Linkedin y Youtube cuentan con una parrilla de contenidos enfocada a las características de las diferentes audiencias, esto con el fin de contar con contenido de valor que tenga impacto para los colombianos.

Como retos para el 2021 nos hemos planteado:

- Continuar con la programación de la parrilla de contenidos en todas nuestras redes sociales, con el objetivo de informar a nuestros seguidores y clientes.
- Adaptar nuestros equipos de acuerdo con la necesidad y a la demanda que lo requieran nuestros usuarios, brindándoles así un mejor servicio a través de estos canales digitales.
- Incrementar nuestra comunidad mensualmente, abarcando el número total de afiliados que tenemos en todo el país.



12.2.4. Campañas de Gremio Asofondos

La Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía, ASOFONDOS, se creó en 1994 y es la entidad que agremia y representa a las Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía de Colombia, es decir, los fondos que pertenecen al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), entre los que se encuentra Porvenir, como el fondo líder en Colombia.

El rol de Asofondos es la búsqueda del beneficio de los trabajadores colombianos, por medio del desarrollo de una industria de pensiones basada en la cobertura, la sostenibilidad y la equidad.

El gremio representa a la industria de pensiones ante los poderes legislativo, ejecutivo y judicial y apoya la labor pedagógica de los fondos de pensiones y su gestión reputacional.

De la mano con las demás administradoras realizamos acciones de comunicación para notificar a los afiliados en temas claves a través de comunicados y correos electrónicos, entre otras herramientas de comunicación; por ejemplo, en 2020, realizamos el seguimiento, coordinación y comunicación de los decretos emitidos en el marco de la pandemia que impactaban el sistema pensional y, por tanto, a sus afiliados.

También, impulsamos iniciativas lideradas por Asofondos entre las que se encuentran campañas como #MataElMito y Elige lo mejor para ti, las cuales fueron divulgadas desde los canales propios de Porvenir con el ánimo de promover la educación financiera entre los afiliados.

Durante el año Porvenir participa de manera activa en la consolidación, aprobación y apalancamiento de los planes de trabajo propuestos por el gremio, que involucra el desarrollo de campañas digitales, relacionamiento con medios, desarrollo de eventos, entre otros.

12.3. Evaluación y resultados

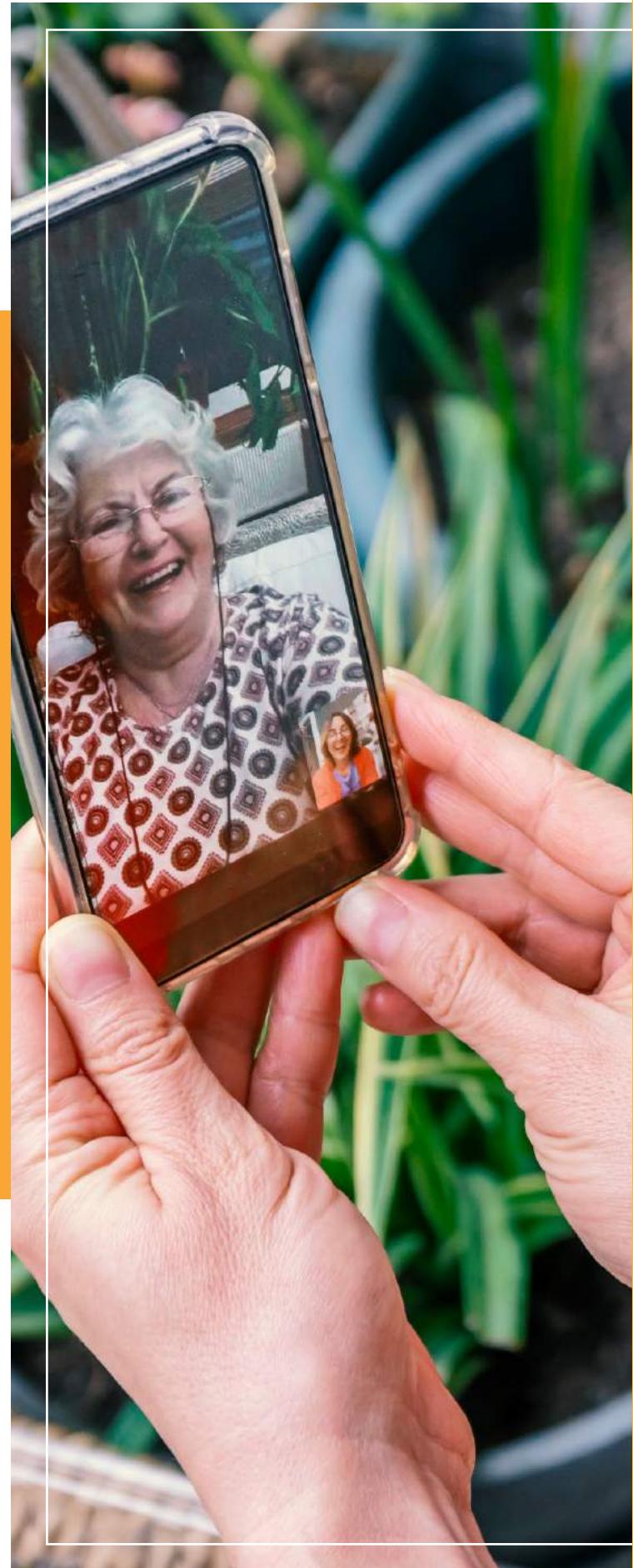
GRI 103-3

- Despliegue de las campañas de #MataElMito, #EligeLoMejorParaTi y Sin peros a la lengua acordadas por el gremio, a través de los canales propios de Porvenir.
- Divulgación de los 12 mitos de la campaña de #MataElMito respecto al régimen de pensión del RAIS, por medio de redes sociales y boletines a nuestros afiliados.
- Comunicación oportuna a los afiliados, de forma articulada con el gremio, los cambios normativos en el marco de la pandemia, como por ejemplo el Decreto 558 de 2020 que permitió el retiro de cesantías por disminución de ingresos debido a la emergencia social.



12.4. Retos

- Continuar apoyando los programas de educación financiera del gremio como #MiPlatMiFuturo, #EligeLoMejorParaTi y #MataElMito, a través de redes sociales y por medio del boletín de educación financiera de Porvenir que se envía mensualmente.
- De la mano con las demás administradoras, poner en marcha las acciones de comunicación que se requieran para notificar a los afiliados en temas claves como desempeño del ahorro pensional, cambios normativos, entre otros.
- Apoyar la estrategia digital del gremio con el objetivo de lograr un mayor alcance con las audiencias claves.
- Participar activamente en la construcción de iniciativas de pedagogía y comunicación que le permitan a los afiliados conocer el sistema pensional, sus características y temas claves para la toma de decisiones.



Educación financiera

13



GRI 103-1

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, a través de la generación de hábitos de ahorro y planificación financiera, cumpliendo así nuestro propósito de trabajar por el bienestar de nuestros afiliados, sus familias y toda nuestra sociedad.

13.1. La Academia del Ahorro

GRI 103-2

En línea con nuestro compromiso corporativo de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre los que se encuentra poner fin a la pobreza³⁸ por medio de la inclusión financiera y promover la educación de calidad en las personas, vemos a la educación financiera como una oportunidad para apoyar a los colombianos en su desarrollo y en el propósito de alcanzar una mejor calidad de vida.

Promovemos masivamente el conocimiento en temas de ahorro, finanzas y aspectos claves en materia de pensiones y cesantías

para cada momento de la vida, por medio de la iniciativa la Academia del Ahorro Porvenir, eje central de nuestra estrategia de educación financiera, que nos permite fortalecer las relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y continuar generando valor compartido.

En 2020, con el objetivo de fortalecer el programa de educación financiera, desarrollamos un ecosistema compuesto por cuatro módulos.

Para impulsar estos módulos trabajamos en el mantenimiento del portal de la Academia del Ahorro como centro de información, en una estrategia de difusión con pauta digital y en el refuerzo de nuestro



material en redes sociales a través de herramientas como *influencers* de finanzas personales, logrando empatía, cercanía e interés con nuestro público.

³⁸ “La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible. El acceso a servicios financieros facilita la vida cotidiana y ayuda a las familias y las empresas a planificar para todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas”. Fuente: Banco Mundial <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

13.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2; 413-1; FS14; FS16

13.2.1. Ahorro y finanzas

Este módulo está dirigido a los jóvenes y adultos interesados en aprender sobre finanzas personales y ahorro por medio de plataformas digitales que fomentan el aprendizaje desde distintas modalidades como podcasts, cápsulas, artículos escritos y sesiones virtuales. Estas acciones se potencian a través de una estrategia digital de pauta en redes sociales con el objetivo de incentivar el consumo de nuestro material de estudio.

Así mismo, trabajamos con distintos aliados como Karem Suarez, *influencer* de finanzas personales, apoyando el tema de la cercanía con el público y difusión de nuestro programa de educación financiera, el cual incluyó en 2020 dos temporadas de contenidos.



13.2.2. Ahorro y sociedad

Con el objetivo de fomentar la inclusión financiera, en 2020 orientamos este módulo a poblaciones vulnerables, con el compromiso de aportar a un mejor futuro y al bienestar de la sociedad.

Iniciamos el proyecto Clases radiales de Ahorro y Finanzas para zonas rurales, donde buscamos que las personas del campo colombiano puedan aprender y construir proyectos que surjan por medio de la formación en servicios financieros, demostrando los beneficios del uso de las herramientas compartidas. El proyecto se llevó a cabo en las zonas rurales del departamento del Tolima, especialmente con los jóvenes estudiantes del campo y sus familias, abordando temas de finanzas, ahorro y emprendimiento.

Las capacitaciones se desplegaron por medio de la emisora del Ejército Nacional y para el desarrollo del programa se donaron kits de estudio y radios para los estudiantes de los colegios rurales.



13.2.3. Ahorro pensional

Porvenir se ha comprometido con el cumplimiento de las temáticas propuestas por parte la Superintendencia Financiera de Colombia, que mediante la Circular 024 de 2018, instó a los fondos de pensión a generar de forma autónoma educación dirigida a los distintos grupos poblacionales, especialmente a los afiliados de cada entidad.

Pensando en el bienestar y el futuro de los colombianos, hemos propendido por ir un poco más lejos y generar continuamente contenidos en distintas plataformas digitales que explican la importancia de la historia laboral, facilitan la comprensión de los extractos pensionales, de las diferencias entre regímenes, de los multifondos y describen el uso adecuado de la doble asesoría en pensión obligatoria.

Éstas temáticas han sido abordadas de la mano de especialistas en el tema desde un lenguaje sencillo y accesible para cualquier persona interesada en entender de forma clara y transparente las pensiones obligatorias, voluntarias y las cesantías.

13.2.4. Formación especializada

Desde Academia del Ahorro Porvenir, logramos generar distintos espacios virtuales de aprendizaje con expertos que permiten alcanzar una formación especializada en ahorro, finanzas y pensiones, dirigidos a grupos específicos como influencers digitales y nuestros proveedores, quienes asumen el rol de embajadores del ahorro y generan una cadena de conocimiento, entre sus seguidores y al interior de sus empresas, respectivamente.

13.3. Evaluaciones y resultados

GRI 103-3

Con el objetivo de mantener el alcance de nuestras iniciativas y debido a la pandemia del Covid-19 que impidió llevar a cabo actividades presenciales, durante el año 2020 incluimos iniciativas y estrategias en formato virtual para cada uno de estos módulos, por lo cual nuestras métricas de alcance y evaluación de impacto se concentraron principalmente en las medidas de las plataformas y redes sociales, potencializando el alcance de nuestro programa la Academia del Ahorro Porvenir en el territorio nacional.

A continuación presentamos algunos de los resultados más relevantes del 2020:

Ahorro y finanzas

- **10 claves para planear tu ahorro:** Cápsulas de ahorro y finanzas para jóvenes, obteniendo 985.684 visualizaciones en YouTube.
- **8 conversaciones con expertos:** Podcast de temáticas de ahorro pensional con 2.752 reproducciones.
- **Micrositio de Academia del Ahorro:** 152.311 ingresos al que funciona como nuestro centro de información sobre finanzas, ahorro y pensiones.

Ahorro y sociedad

- Clases radiales de ahorro y finanzas: Fueron implementados en zonas rurales con una participación de 682 familias, 3.000 personas e indirectamente con casi 40 mil

oyentes de la Emisora del Ejército Nacional, además de 1.250 personas capacitadas en formato virtual.

Ahorro pensional

- **Cumplimiento normativo:** Alcance de 186.617 visualizaciones a cápsulas de ahorro pensional y cesantías en YouTube y el desarrollo del boletín de educación financiera mensual con un alcance de casi 7.000.000 de afiliados.

Formación especializada

- **Capacitaciones:** Formación con expertos que contó con la participación de 1.250 personas.



13.4. Retos

- En el 2021, trabajaremos por seguir posicionando a la Academia del Ahorro como el programa de educación financiera líder y referente en nuestro sector.
- Aumentar el alcance de nuestros contenidos hacia nuestros afiliados y el consumidor financiero.
- Seguir impulsando el conocimiento del Sistema Pensional Colombiano entre la población a través de contenidos y estrategias innovadoras.
- Involucrar el programa de educación financiera como un pilar y área transversal de procesos importantes con nuestros afiliados y el *core* del negocio.
- Ampliar la cobertura de los programas enmarcados en el módulo de ahorro y sociedad.



Desarrollo de comunidades

14



GRI 103-1

En línea con nuestro propósito superior, que busca apoyar a nuestros afiliados en la administración de sus ahorros para lograr sus propósitos de vida y los de su familia, desplegamos acciones que impulsan el bienestar social de los colombianos a través de programas de desarrollo de comunidades orientados a la promoción del deporte y del cuidado del adulto mayor.

14

14.1. Nuestras comunidades

Nuestras actividades generan valor para la sociedad colombiana en su conjunto, a través de la adecuada administración de los recursos que nuestros más de 12 millones de afiliados nos han confiado y de los aportes que impactan positivamente a las comunidades objetivo de nuestros programas de desarrollo.

En Porvenir hemos identificado dos caminos para seguir promoviendo el bienestar no solo respaldando las metas de ahorro de nuestros afiliados y pensionados sino también a través de la promoción del deporte y el cuidado del adulto mayor vulnerable.

En esta línea, celebramos más de veinte años de apoyo al atletismo en Colombia, a través de nuestro programa sombrilla La Nación del Atletismo con la cual hemos acompañado a los colombianos que buscan mejorar su salud y bienestar a través de la práctica de un deporte incluyente que oxigena sus vidas y le devuelve al planeta los recursos indispensables para que más generaciones puedan seguir moviéndose por su bienestar.

Asimismo, desde 2018 en Porvenir venimos profundizando el entendimiento de los factores que afectan la calidad de vida de nuestros adultos mayores, realizando estudios de percepción de la mano de expertos e impulsando iniciativas de cuidado y promoción del bienestar de estas generaciones, así surge nuestro Programa de Adulto Mayor.



14.2. Programa de Adulto Mayor

Nuestro Programa de Adulto Mayor tiene como propósito impulsar el bienestar social de los adultos mayores en Colombia haciendo énfasis en iniciativas que promueven el cuidado de los más vulnerables y permiten a nuestros colaboradores contribuir a su bienestar a partir de iniciativas de sensibilización, voluntariado y donaciones.

14.2.1. Acciones e Iniciativas

GRI 103-2

14.2.1.1. Estudio del adulto mayor

En 2020 realizamos un estudio, en alianza con la firma encuestadora Raddar, con el objetivo de conocer la situación general de los adultos mayores, en especial sus condiciones de vida producto de la coyuntura que generó la pandemia del Covid-19.

Para la realización de este estudio se tuvieron en cuenta hombres y mujeres de las principales ciudades del país, (Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali y Bucaramanga) mayores de 65 años divididos en dos grupos: pensionados y no pensionados.

También, en una primera fase del estudio, se realizó un perfilamiento del adulto mayor a partir de fuentes primarias como el Censo 2018, la Gran Encuesta Integral de Hogares 2019 y el Estudio Mundial de Valores 2019 que permitieron conocer las condiciones de bienestar, salud y economía de esta población.

Entre los principales resultados de la encuesta se destacan:



El 87% de los encuestados estuvo acompañado por algún familiar durante la contingencia

Solo el 2% recibió acompañamiento psicológico

El 51% se sentía optimista frente a sus condiciones de salud

Entre las situaciones que los adultos mayores que no cuentan con una pensión y que respondieron la encuesta vivieron durante la contingencia se encuentran:



El 21% tuvo que acceder a ayudas económicas o en especie

El 23% manifestó que recibe ayuda económica de sus hijos

El 21% depende del salario de su empleo actual

El 17% recibe recursos por concepto de arriendos

14.2.1.2. Voluntariado corporativo

En el campo laboral, la encuesta reveló que el 69% de los adultos mayores no se sienten aptos para retomar su vida laboral en la actual coyuntura argumentando que se sienten vulnerables frente al contagio del covid-19.

Estos hallazgos nos permitieron evidenciar la importancia de continuar estructurando programas como el que realizado en 2019 con la Universidad del Rosario donde pusimos en marcha un programa de emprendimiento para personas que no lograron pensionarse y que hoy ya han materializado sus ideas de negocio y la consolidación de una plataforma 100% digital para el bienestar de los pensionados donde mensualmente presentamos una amplia oferta de servicios y actividades de formación, salud, emprendimiento y esparcimiento.

Desde 2019, a través del programa de voluntariado corporativo, los colaboradores de las cinco regionales de Porvenir se han unido al cuidado de los adultos mayores vulnerables visitando cinco hogares geriátricos de las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Bogotá. En 2019, realizamos encuentros presenciales, en los cuales compartimos sonrisas, abrazos, experiencias y aprendizajes que conectaron a más de 170 colaboradores de Porvenir con 650 adultos mayores.

En el 2020, las medidas de auto protección, el distanciamiento social y el cuidado de los más vulnerables, nos obligaron a explorar alternativas para mantener nuestro programa de voluntariado y cumplir con las expectativas de nuestros participantes y beneficiarios.

Por esta razón, en Porvenir buscamos que los regalos de navidad que generalmente se entregan en dicha época a nuestros clientes y Junta Directiva, tuvieran un componente social, realizando la compra de tapabocas elaborados por madres cabeza de familia que sirvieron de aporte simbólico en nombre de nuestros clientes a la dotación de hogares geriátricos con kits de conectividad que nos permitieron realizar nuestro voluntariado de forma virtual.

De este modo, invertimos 200 millones de pesos en la adquisición de televisores, computadores, teléfonos, internet inalámbrico, suscripciones a servicios de streaming y bonos de mercado para los hogares:

- Hogar Siervas de Jesús de Barranquilla, Atlántico.
- Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios de Bucaramanga, Santander.
- Centro de atención al necesitado San Carlos de Medellín, Antioquia.
- Fundación el Cottolengo de Jamundí, Valle del Cauca.
- Hogar Hermanitas de los pobres de Bogotá, Cundinamarca.

**Gracias a esta iniciativa
conectamos a**

650
adultos
mayores con



84
voluntarios
Porvenir

**llegando a más de 20 ciudades
y municipios de Colombia.**

14.2.1.3. Donación de colaboradores

En 2019, los colaboradores de Porvenir asumimos el compromiso de apoyar las obras de remodelación exigidas por la Secretaría de Salud de Bogotá para dar continuidad al funcionamiento del Comedor María es mi Madre.

Este comedor comunitario alimenta diariamente a más de 200 adultos mayores en situación de calle de la ciudad, quienes además de alimentación reciben acompañamiento psicosocial y médico con el respaldo de la Fundación Proyecto Unión. Durante 12 meses los colaboradores de Porvenir aportamos mensualmente para recaudar 45 millones de pesos que permitieron la ejecución de la obra y su entrega en el mes de diciembre de 2020.

De esta forma, los colaboradores de Porvenir nos sumamos a acciones de impacto social que generan bienestar a la comunidad y nos conectan con nuestra misión de acompañar a los colombianos en todas las etapas de su vida.



14.2.2. Evaluación y resultados

GRI 103-3

Las acciones enmarcadas en el Programa Adulto Mayor registraron durante 2020 los siguientes resultados:

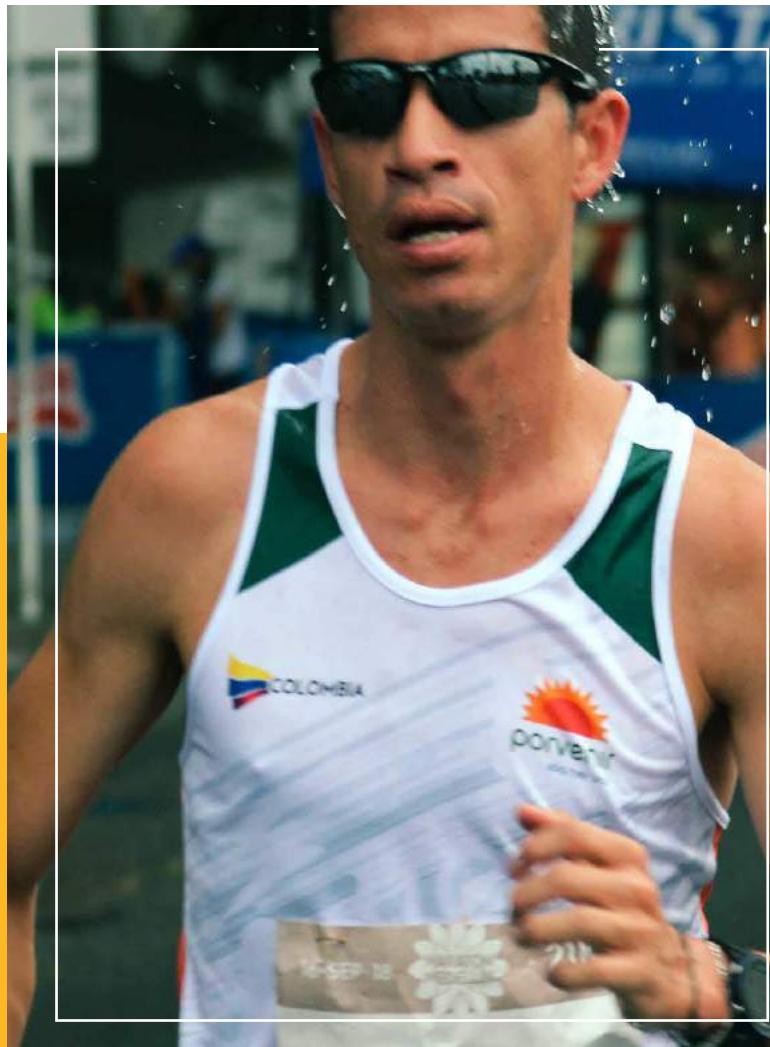
- Inversión de más de 250 millones de pesos en el bienestar de los adultos mayores vulnerables.
- Entrega de 45 millones adicionales, como donación directa de los colaboradores.
- Generación de beneficios para 650 personas.
- Participación de 240 colaboradores.
- 20 ciudades conectadas a través del voluntariado virtual.
- 5 hogares geriátricos conectados.
- 1 comedor comunitario remodelado.

14.2.3. Retos

- En 2021 seguiremos aportando al bienestar y el cuidado del adulto mayor vulnerable a través de nuestras iniciativas, fortaleciendo la cultura de voluntariado en nuestros colaboradores y ampliando el alcance de nuestros programas.
- Asimismo, acompañaremos iniciativas que permitan el entendimiento de las problemáticas socioeconómicas de la tercera edad y propongan alternativas de solución lideradas desde el sector privado y la responsabilidad corporativa de las organizaciones.

14.3. Nación del Atletismo

En el marco de nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva, desde hace más de 20 años apoyamos el atletismo en nuestro país, promoviendo así el bienestar físico de las personas a través de diferentes actividades que impulsan la práctica masiva de este deporte incluyente, en línea con el tercer objetivo de Porvenir “desarrollo sostenible, salud y bienestar”.



14.3.1. Acciones e Iniciativas

GRI 103-2

14.3.1.1 Equipo de atletas

Porvenir

El 2020 fue un año de retos para el deporte en el mundo, sin embargo, Porvenir mantuvo su acostumbrado compromiso y apoyo al atletismo en Colombia, por medio del Equipo Porvenir, quienes representaron a Colombia en las contadas competencias que lograron llevarse a cabo.

Hoy en día el Equipo Porvenir cuenta con seis grandes atletas elite, Carolina Tabares, Angie Orjuela, Muriel Coneo, Jeisson Suárez, Iván González y Gerard Giraldo; destacando en el 2020, el caso de dos récords nacional de maratón con los atletas del equipo Iván González y Angie Orjuela con tiempos de 2:11:07 y 2:29:12 respectivamente, además, de lograr clasificación a los Juegos Olímpicos de Tokio 2021.

Logrando nuestra visión de impulsar el sueño de ubicar a Colombia en el podio del atletismo mundial y en los eventos deportivos.

En relación con lo anterior, registramos publicaciones en diferentes medios de comunicación de radio, televisión y digital sobre el Equipo de Atletas Porvenir valoradas en más de 5.000 millones de pesos.

14.3.1.2 Comunidad virtual

Porvenir hace un par de años desarrollo un espacio como parte de su programa de Responsabilidad Social Deportiva, pensado para todos los que aman correr, trotar o hacer actividades físicas al aire libre y mantenerse en forma; pretendemos acompañar a estos runners por medio de una comunidad virtual que comparte una misma pasión, proporcionando diferentes tips, noticias, eventos y todo lo que necesario para ser un convertirse en un atleta de elite.

Aprovechando el año inmediatamente anterior, se trabajó en el aumento de mencionada comunidad, creciendo más de 100% y alcanzando más de 13mil seguidores a nuestra fan page de Facebook Nación del Atletismo Porvenir, donde invitamos a los usuarios a realizar acciones encaminadas a mejorar su calidad de vida por medio de la actividad física y una adecuada nutrición.

14.3.1.3 Virtual 7k Porvenir / carreras regionales

Debido a la pandemia y en beneficio de la comunidad se tomó la decisión de cancelar la versión de media maratón de Bogotá 2020, primer año en cancelarse desde su creación; no obstante, esperamos para el 2021 realizar ese evento deportivo en un formato semipresencial que permita a los corredores participar sin poner en riesgo su salud y la de sus familias.

Durante el 2020 tomamos la decisión de llevar el atletismo a los hogares colombianos, siendo pioneros en el formato digital durante la pandemia, participando en la Virtual 5K de la Media Maratón de Bogotá, MMB y llevando a cabo nuestra primera carrera Virtual 7k Porvenir, eventos que contaron con la participación de 4.000 y 6.000 atletas respectivamente, logrando así casi 40.000 kilómetros corridos en más de 220 ciudades de Colombia; en este espacio contamos con la vinculación de *influencers* relacionados con temas medio ambientales con un gran alcance como Nubia e hijos, una familia campesina que corrió la Virtual 7K Porvenir y nos acompañó en la sembratón en el páramo más grande del mundo, Sumapaz.



14.3.1.4 Corriendo por un propósito

Nuestra convicción de fomentar la salud y el bienestar nos ha llevado a trabajar en la ejecución de buenas prácticas en beneficio del planeta bajo nuestro lema “correr por un mundo sostenible es más fácil si lo hacemos juntos”, propósito que articula el apoyo al atletismo con el compromiso ambiental de Porvenir, orientado a contribuir con la protección de nuestros ecosistemas terrestres con la siembra de árboles, a la vez que convocamos a los colombianos a correr kilómetros.

Con esta iniciativa hemos logrado impactar en territorios deteriorados, evidenciando el cambio positivo e impulsando acciones orientadas a contribuir con el cumplimiento de los ODS, especialmente el #15 relacionado con la vida de ecosistemas terrestres.

En el 2020 destacamos la siembra de 3.000 árboles en el páramo de Sumapaz, junto con organizaciones civiles, habitantes de la zona y el Ejército Nacional, trabajamos en la promoción de estas actividades a través de la divulgación en medios de comunicación y redes sociales de contenidos asociados a la protección de la naturaleza y buenas prácticas ambientales.



14.3.2. Evaluación y resultados

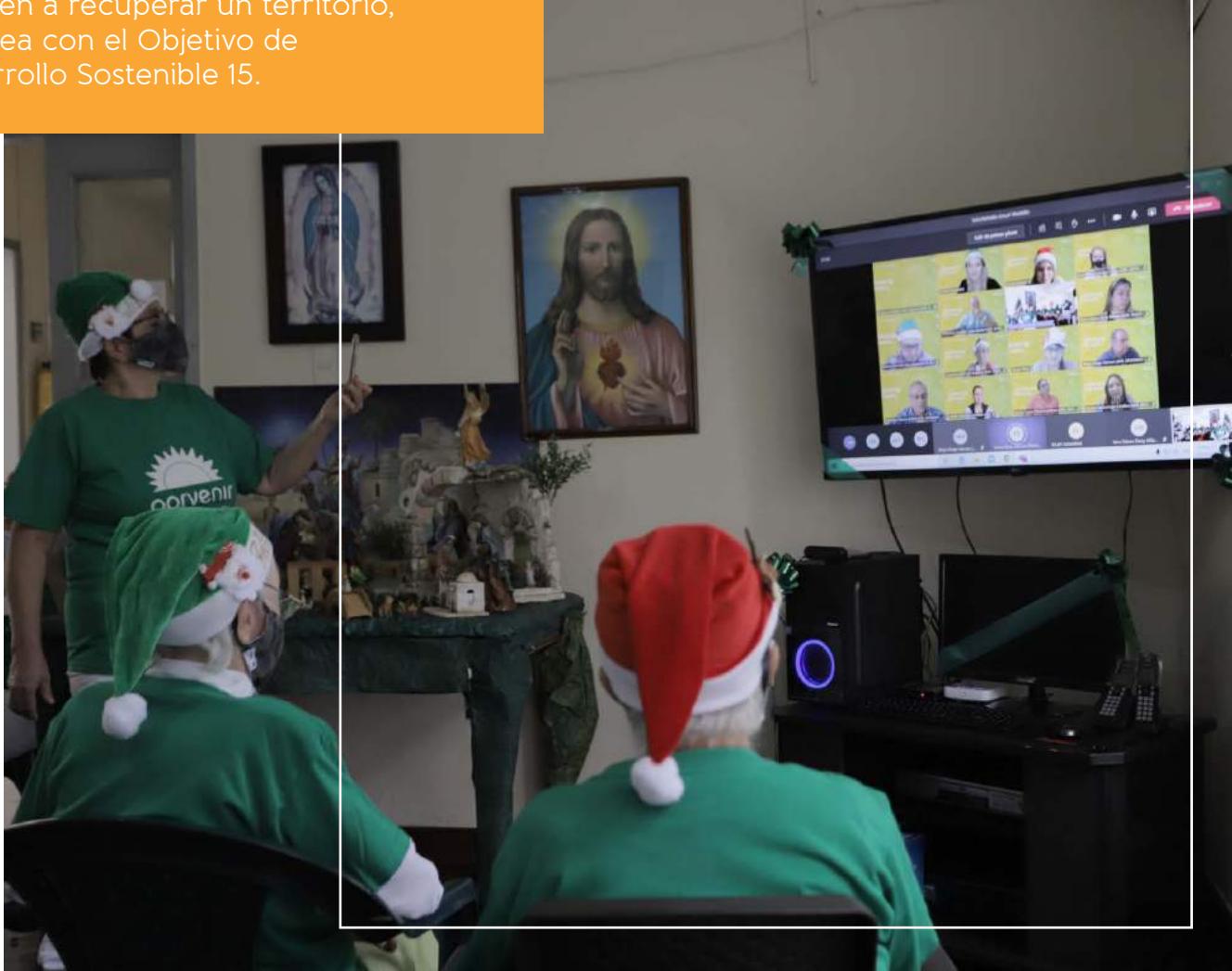
GRI 103-3

El 2020 fue un año de retos para el deporte en el mundo, sin embargo, Porvenir mantuvo su acostumbrado compromiso y apoyo al atletismo en Colombia, por medio del Equipo Porvenir, quienes representaron a Colombia en las contadas competencias que lograron llevarse a cabo.

- Dos récords nacionales de maratón por medio de Iván González 2:11:07 y Angie Orjuela 2:29:12 atletas del Equipo Porvenir.
- Dos atletas del Equipo Porvenir preclasificados a los Juegos Olímpicos de Tokio y otros cuatro con opciones de clasificación para la cita olímpica.
- Consolidación del Equipo Porvenir como representación del atletismo en Colombia a alcanzando más de 5.000 millones en valoración free press.
- Más de 13 mil seguidores que componen nuestra comunidad digital de Nación del Atletismo Porvenir
- Una cifra superior a los 40.000 kilómetros recorridos por medio de la participación de 10.000 atletas en carreras virtuales.
- 3.000 árboles nativos sembradores en el páramo más grande del mundo, Páramo de Sumapaz.

14.2.3. Retos

- Continuar posicionando a Porvenir como el aliado y compañía número uno en el apoyo del atletismo en Colombia.
- Retomar la participación en media maratón de Bogotá 2021 con un formato semipresencial, cumpliendo las medidas de bio seguridad y aportando al bienestar de la sociedad colombiana.
- Participación en los Juegos Olímpicos de Tokio 2021, representando a Colombia con nuestros atletas del Equipo Porvenir.
- Siembra de 3.000 árboles que aporten a recuperar un territorio, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 15.



Ecoeficiencia

15



GRI 103-1

Conscientes del impacto ambiental que generan nuestras operaciones, asociado a la generación de residuos y el consumo de energía, en Porvenir incorporamos estrategias orientadas a reducir el volumen de recursos y materiales requeridos para el desarrollo de nuestras actividades, con el propósito de gestionar adecuadamente nuestra interacción con el entorno.

15.1. La ecoeficiencia en Porvenir

La adopción del enfoque de ecoeficiencia en los procesos de Porvenir busca que el valor que generado para nuestros grupos de interés, además de exceder sus expectativas, sea eficiente en tiempos, rentabilidades, así como en el uso de recursos y materiales, minimizando las repercusiones negativas que generamos sobre el entorno.

En términos administrativos, el desarrollo de operaciones ecoeficientes contribuye a la reducción de costos y a la optimización de materiales. Ahora bien, en términos organizacionales, se demuestra la coherencia corporativa con los compromisos que hemos adquirido con la promoción de la gestión responsable de inversiones y la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la toma de decisiones de inversión, en el marco de la adhesión de Porvenir a los Principios de Inversión Responsable, PRI.



15.2. Acciones e iniciativas

GRI 103-2

Hemos establecido una política de separación de residuos desde la fuente, documentada en el plan de saneamiento que actualizamos anualmente de acuerdo con las disposiciones del Gobierno Nacional. Dicha política direcciona la implementación de prácticas racionales para el uso y disposición de materiales y las iniciativas asociadas.

15.2.1. Proyecto Ahorro de Energía

GRI 302-4

Lanzado en octubre de 2020 este proyecto tiene como objetivo fomentar las buenas prácticas de ahorro en el consumo energético en nuestras oficinas a nivel nacional, y lograr que los colaboradores comprendan los beneficios del uso racional del recurso y los apliquen en sus actividades cotidianas.

— En 2020 —

Logramos un ahorro en el consumo de energía del

7%

a través de la implementación de sistemas de iluminación LED.

Para lograrlo, cambiamos las instalaciones eléctricas de las oficinas a sistemas de iluminación LED³⁹ y cuantificamos los consumos mensuales, información a partir de la cual diseñamos planes de acción orientados a lograr un uso racional del recurso. Adicionalmente destacamos a las oficinas que registren los mejores resultados en materia de optimización de consumo.

En el siguiente gráfico se presenta el seguimiento al consumo energético que empezamos a realizar en el marco de este proyecto y que permitirá contar con información clave para su continuidad. Durante los últimos tres meses del año el consumo muestra una reducción importante en diciembre, asociada a las vacaciones de una buena parte de los colaboradores y, en comparativo con próximos períodos, se podrá evidenciar la incidencia que pueda tener sobre este aspecto la modalidad de teletrabajo que tuvimos que adoptar durante 2020.

³⁹ LED: en inglés, Light-Emitting Diode; en español, Diodo Emisor de Luz. Este sistema es más eficiente porque las luminarias tienen mayor vida útil gracias a su bajo consumo energético por su baja emisión de calor.

Consumo de energía 2020

Cifras en KWV

Octubre

245.158

Noviembre

247.093

Diciembre

230.857

15.2.2. Inteligencia Verde: “Separación desde la fuente”

Este proyecto de reciclaje tiene como objetivo fomentar entre los colaboradores el adecuado manejo de los residuos, por medio de puntos ecológicos que han sido instalados en las sedes y oficinas de Porvenir y que siguen los lineamientos del código de colores para la separación de residuos establecido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Elaboramos piezas de comunicación tanto digitales como físicas, con el fin de reforzar la importancia de separar de forma adecuada los residuos desde que son generados, o desde la fuente y los beneficios que el desarrollo consciente de esta actividad genera sobre el entorno y la conservación de nuestro planeta.

Uno de los principales retos a los que respondió este proyecto fue el desconocimiento por parte de nuestros colaboradores sobre las condiciones necesarias para un adecuado proceso de separación de residuos, así como sobre sus beneficios, tanto en el plano ecológico como en el económico. Por ende este

En 2020
se reciclaron **6.919 Kg** de materiales aprovechables.

programa se acompañó de campañas de divulgación que enfatizaron sobre las características y ventajas del proceso, así como sobre el impacto positivo generado en las comunidades que apoyamos a través de la venta de los materiales reciclados en Porvenir.

15.2.3. Paperless

GRI 301-1

El contexto generado por la pandemia y por la modalidad de teletrabajo adoptada por la compañía, incidió en que este proyecto lograra su objetivo de optimización de la demanda de impresión y copiado, procesos que registraron una reducción del 49,5% en el consumo de papel y un ahorro cercano a los \$419 millones de pesos. Adicionalmente el proyecto Paperless, que incluye también la migración de algunos documentos del medio físico al digital, representa ahorros significativos en hojas, sobres, etiquetas y guías no utilizadas, además de aportar significativamente a la eficiencia operativa.

Por otro lado, desarrollamos soluciones digitales ligeras⁴⁰ que contribuyen a reducir el ingreso de soportes impresos, como la implementación del buzón Jurídico digital⁴¹ para la recepción de comunicaciones asociadas a procesos

Tipo de Documento	Documentos físicos que migraron a digital	Ahorro Representado
Comunicaciones con los afiliados	6.5 millones	
Requerimientos no relacionados con PQR	43.296	663 árboles o 7.9 millones de hojas de papel no utilizadas en impresiones y al menos 6.5 millones de sobres, etiquetas o guías no utilizados.
Extractos de Cesantías	500.000	

jurídicos, acción respaldada por el Decreto 806 de 2020 expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, que facilitó el acceso a la justicia a través de medios virtuales.

⁴⁰ Soluciones digitales ligeras son acciones de primer nivel, que no requieren implicación técnica profunda y que están al alcance de Porvenir en muy corto tiempo en OnBase y GICC (Plataforma electrónica de documentos – Gestión Integral de Comunicaciones con el Cliente, propiedad de Cadena S.A)

⁴¹ El buzón digital es una configuración que permite direccionar un correo a un servidor para que el documento adquiera el número de radicado, convierta la imagen en PDF y la incluya en OnBase, además de notificar al usuario.

⁴² A través de este decreto el Ministerio de Justicia y del Derecho adoptó medidas con el fin de implementar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, permitiendo que todos los involucrados puedan actuar a través de los medios digitales disponibles, evitando exigir firmas manuscritas o digitales, presentaciones personales o autenticaciones adicionales, ni incorporarse o presentarse por medios físicos.

La implementación de estas acciones ha representado desafíos frente a los cuales hemos desplegado entre otras, las siguientes estrategias:

Desafío	Estrategia
<ul style="list-style-type: none">Resistencia de los entes judiciales al uso de soportes digitales que reemplacen los físicos.	<ul style="list-style-type: none">Campañas focalizadas en el correcto uso del papel y los beneficios de la disminución del desperdicio derivado.
<ul style="list-style-type: none">Limitaciones de la base de datos de contacto generando devoluciones.	<ul style="list-style-type: none">Canalizar con las áreas responsables, los reportes de devolución con el fin que sean valorados y se establezcan acciones tendientes a ajustar los datos de los afiliados.
<ul style="list-style-type: none">Preferencia por el uso del papel frente a los medios digitales, de gran arraigo cultural.Inclinación de los afiliados y empleadores a recibir soportes en físico.	<ul style="list-style-type: none">Apoyar la creación de nuevos canales digitales, para que los afiliados puedan gestionar electrónicamente sus requerimientos.

Asimismo, durante 2020

reciclamos aproximadamente **1.100 cajas de archivo inactivo**, correspondientes a tres toneladas papel, cartón y plástico, que aportaron a mejorar el uso del espacio del Archivo General y a la reutilización del material, destinado a una empresa que produce papel higiénico, servilletas y otros derivados a partir de estos residuos.

Finalmente,

implementamos el uso de **15.500 resmas de papel ecológico**, acción que genera beneficios derivados de la utilización de productos sostenibles y renovables a base de caña de azúcar que no usan químicos y que presentan ahorros del **20% en agua, 7% en energía y 100% en blanqueadores ópticos que no se utilizan en su proceso de fabricación**, el cual comparativamente genera además un **7% menos de emisiones de CO2** que la elaboración del papel blanco.



15.3. Evaluación y resultados

GRI 103-3

El monitoreo de la gestión operacional ecoeficiente se realizaba mediante una macro de seguimiento administrativo; a partir del mes de octubre del 2020 implementamos una nueva herramienta tecnológica con la aprobación de Grupo AVAL, que permite hacer el seguimiento y control del consumo de agua y energía por cada oficina.

15.4. Retos

- A corto plazo, buscamos continuar promoviendo la correcta separación en la fuente motivando a nuestros colaboradores a hacer un buen uso de los puntos ecológicos instalados.
- Mantenimiento de las iniciativas de digitalización y desmaterialización⁴³ recurrentes, que permitan disminuir el ingreso de papel.
- Aplicaremos el principio de las 3 R: “Reducir, Reciclar y Reutilizar” en la gestión de materiales, especialmente del papel, con el propósito mejorar su uso y correcta disposición.
- Trabajaremos de forma colaborativa con el área de innovación y transformación digital para el fortalecimiento de las prácticas de reducción en el consumo de papel.

⁴³ La desmaterialización, digitalización, virtualización u oficina sin papel se refiere, en relación con una empresa, organización, institución cualquiera, al reemplazo de los soportes tradicionales de información (generalmente papel, fichas o microfilmes) por ficheros informáticos y digitales.

Aportes en línea

16



Aportes en línea hace parte de la respuesta integral de Porvenir a las necesidades de los colombianos en materia de seguridad social, a través de una plataforma digital robusta, eficiente y ágil, que se adapta al cambio con seguridad y funcionalidad.

16.1. La gestión de Aportes en línea

Aportes en Línea S.A. es una empresa de servicios técnicos y administrativos, filial de Porvenir, que desde 2008 funciona como operador de información autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, al prestar el servicio de liquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral a todo tipo de aportantes.

Con el objetivo de generar soluciones que transforman, Aportes en Línea avanza en su misión de co-creación de tecnologías de información integrales e innovadoras que aportan al bienestar y desarrollo de Colombia, en línea con los pilares corporativos de innovación, relacionamiento, servicio y eficiencia.

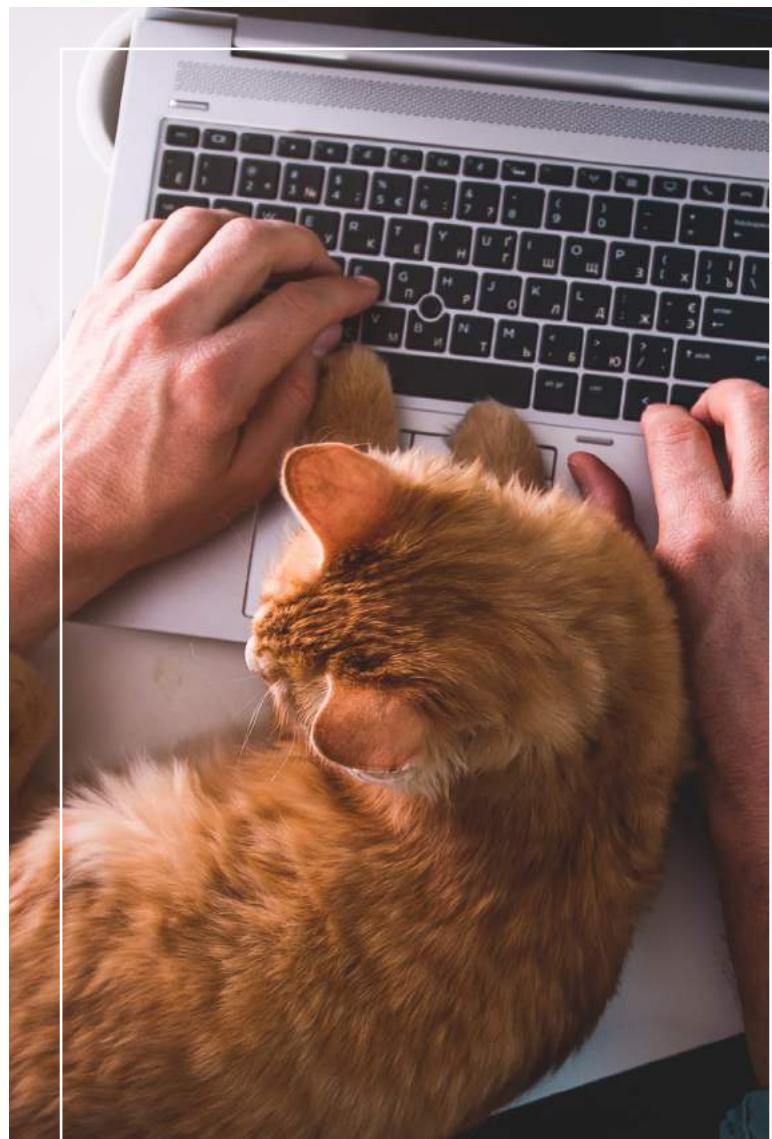
La oferta de valor busca aprovechar el alto nivel de entendimiento en temas relacionados con seguridad social, la gran capacidad de distribución, un excelente modelo de servicio y operación empresarial y gran desarrollo de aplicaciones de los productos.

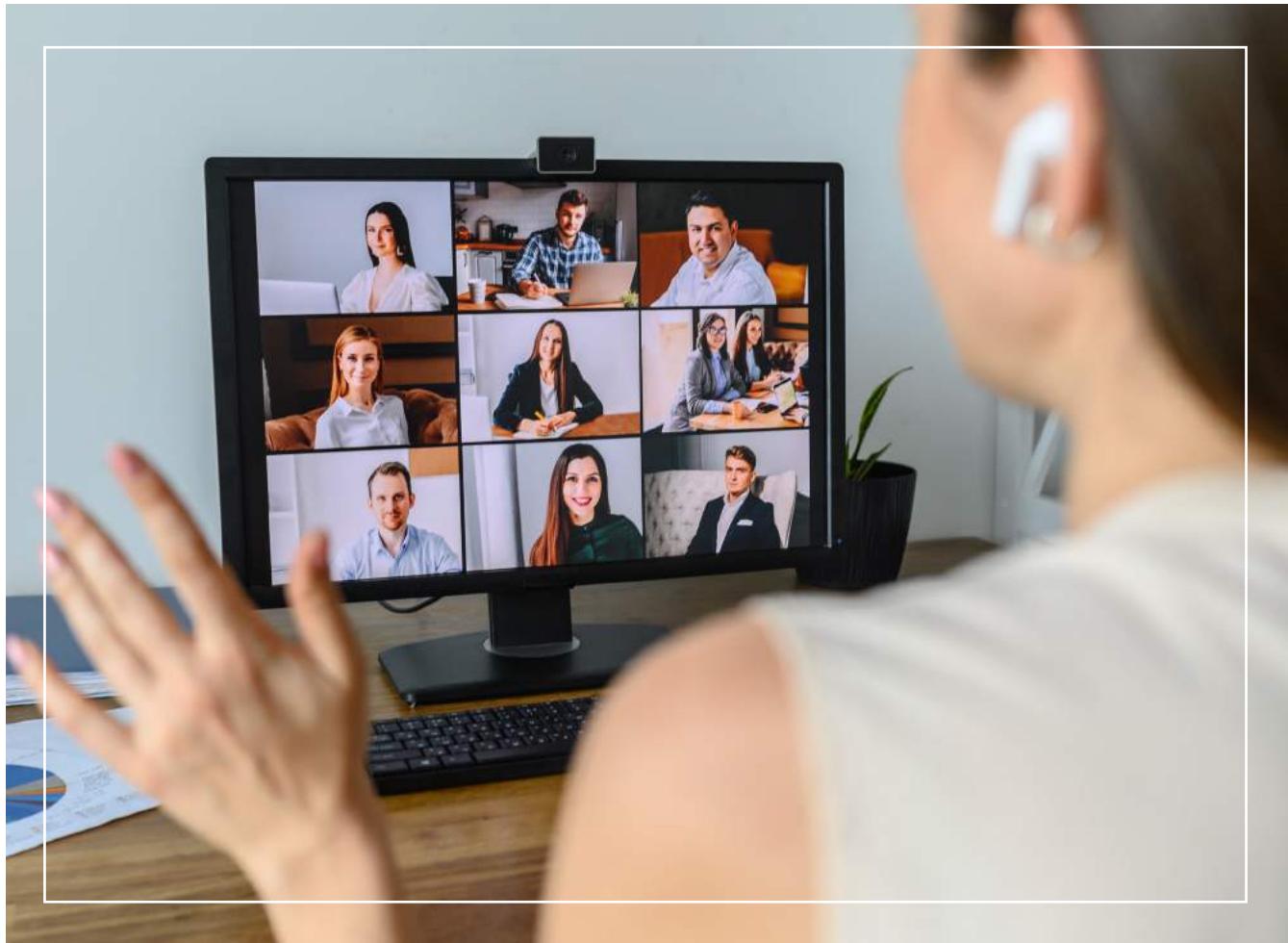
Aportes en Línea cuenta con el respaldo de Porvenir, AFP líder del mercado y quien ostenta la calidad de accionista junto con los Bancos de Bogotá y Occidente, la fiduciaria FiduOccidente y la sociedad Concecol.

Continuamente Aportes en Línea implementa funcionalidades que permiten manejar eficientemente la plataforma y

dispone de un sistema de reportes completo y de fácil acceso, características que respaldan un portafolio de servicios compuesto por las siguientes soluciones:

- **Liquidación y pago de la seguridad social.**
- **Liquidación y pago de cesantías.**
- **Liquidación y pago de pensiones voluntarias.**
- **Gestión de cartera y recaudo.**
- **Servicios de contacto.**
- **Servicios financieros.**





16.2. Acciones e iniciativas

- Inclusión de la metodología *Lean* dentro de las capacidades del grupo de riesgo y mejoramiento, para el proceso de implementación de proyectos e intervención de procesos, acción que contribuye a la optimización de recursos y aumento de productividad.
- En el proceso de desarrollo de producto incorporamos los parámetros de la metodología *Agile*, particularmente en la implementación priorizada del *roadmap* de la plataforma *Fanaia* asegurando así los niveles de servicio, operación y desarrollo del software, bajo el fortalecimiento de la nueva cultura organizacional.

- Construcción de una nueva forma de trabajo a través de acciones como:
 - Adaptación a la nueva estrategia de trabajo remoto, garantizado la seguridad de los colaboradores y cumpliendo con los niveles de servicio al cliente.
 - Nuevo modelo estructural de trabajo híbrido flexible (presencial remoto).
 - Creación de una matriz de riesgos alterna que respondiera a la nueva modalidad de trabajo.
 - Implementación de nuevas metodologías, procesos y herramientas que mejoren la experiencia del cliente, la

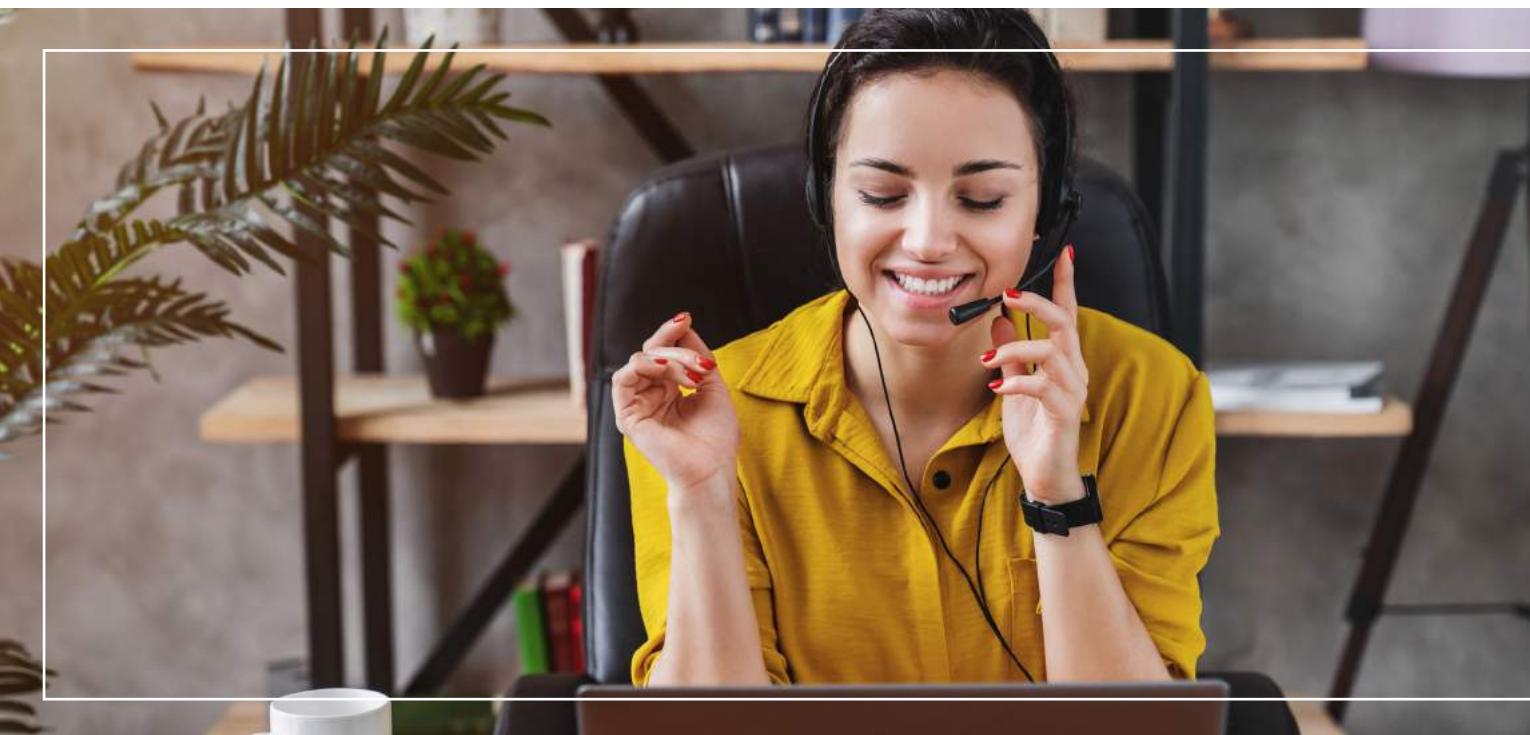
eficiencia operacional y el desarrollo de nuevos negocios.

- **Nuevo esquema comercial y de servicio:**
 - Portafolio de servicio 100% digital.
 - Plan de beneficios para clientes.
 - Plan de capacitaciones virtuales para clientes.
 - Implementación de un nuevo modelo comercial que responde a la nueva realidad económica y de Aportes en Línea.
- Nuevas formas de comunicarnos con nuestros clientes internos y externos
 - Desarrollo del plan de marketing digital encaminado a que la interacción con nuestros clientes sea 100% virtual y remoto.
 - Comunicación constante a través de medios digitales con nuestros

clientes para mejorar la experiencia de servicio y mantenerlos informados sobre todos los cambios que impactan el sistema de seguridad social por efecto de la pandemia.

En el 2020 Aportes en Línea asumió los retos planteados por la pandemia a través de un plan de acción orientado a garantizar la disponibilidad de la plataforma para la realización de los pagos de Seguridad Social tanto para empresas como para trabajadores independientes y a desplegar nuevos esquemas de servicio, así como alternativas de comercialización y venta.

Las medidas expedidas por el Gobierno Nacional en el marco del estado de emergencia decretado por la pandemia implicaron cambios en la malla de validación de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) y en las reglas generales para el pago de la Seguridad Social, los cuales exigieron la rápida y oportuna implementación de ajustes operativos en los procesos de Aportes en Línea.



En conjunto con los Operadores de Información, Aportes en Línea trabajó en nuevos desarrollos que permitieron responder a dichos cambios, a través de la mesa Operadores PILA, espacio sectorial orientado a promover también la participación de las empresas en los debates normativos y a impulsar la colaboración entre organizaciones.

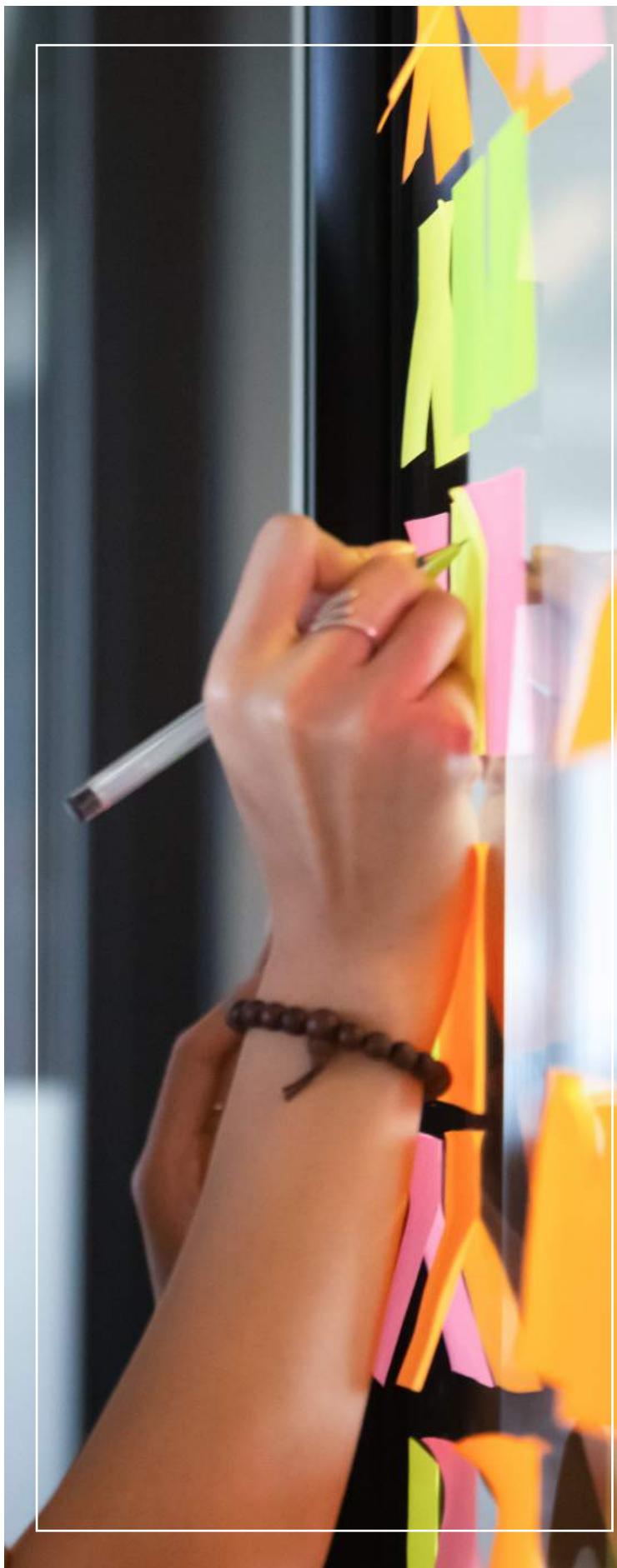
Dentro de los principales logros de gestión del grupo de Operadores de Información en 2020 se destacan:

1. Participación en la generación de normas.

2. Trabajo conjunto en los proyectos:

a. Piso de protección Social: Por medio de una licitación Colpensiones otorgó a Aportes en Línea el carácter de operador convenio para el proyecto que pone en marcha el mecanismo de protección social para personas con ingresos inferiores a un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, el cual fue reglamentado por el Decreto 1174 del 27 agosto de 2020 y entrará en ejecución en 2021, y que utilizará el modelo de recaudo PILA a través de todos los operadores del mercado.

b. Contribución solidaria. Instalación de mesa de trabajo conjunta con el Ministerio de Salud y Protección Social, su entidad adscrita ADRES, Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la Unidad de Pensiones y Parafiscales, UGPP, entidad adscrita al Ministerio de



Hacienda y Crédito Público; a través de este equipo presentamos la propuesta para que el recaudo de esta la contribución solidaria al sistema de salud se efectúe a través del modelo de PILA, por medio de los operadores de información.

c. Sistema de información de facturación electrónica en salud social. Instalación de mesa de trabajo conjunta con el Ministerio de Salud y Protección Social para diseñar el modelo de implementación del nuevo sistema de facturación electrónica para el sector salud.

3. Protección del modelo PILA.

4. Sinergia con las entidades del Gobierno.

5. Referencia a los operadores de información en las normas como encargados directos de ciertas funciones.

6. Consolidación de la imagen de las organizaciones como solucionadoras y referentes de gestión, asesoría, tecnología y confiabilidad.

7. Acompañamiento a empresas e independientes en los cambios normativos.



16.3. Evaluación y resultados

Los resultados de las actividades de Aportes en Línea durante 2020 presentaron una utilidad positiva, producto de la adaptación y rápida respuesta de la empresa a los retos del período.

En materia de logros operativos se destacan:

- Durante 2020 la plataforma registró pagos de 79 millones de liquidaciones de trabajadores individuales aproximadamente, cifra que representa una participación en el mercado del 44,33% y un aumento de 91 puntos porcentuales con respecto al año 2019.

- La plataforma desarrolló 186 cambios, de los cuales el 48% corresponde a cambios normativos.
- Buena dinámica de nuevos negocios registrando crecimiento en ingresos de 11,3% impulsados por las líneas de gestión de cartera Colpensiones (+213,4%), cesantías (+10,3%), certificado de aportes (+3,2%).
- El plan de eficiencia por la pandemia generó un ahorro de 1,1 millones de pesos, superando la meta establecida.
- El resultado general de Net Promotor Score fue de 84%
- Se logra el 100% de la meta en la madurez de seguridad de la información.

Utilidades



\$14.539 m

Activos



\$104.244 m



Patrimonio



\$85.399 m

16.4. Retos

- Buscar nuevas fuentes de ingresos diferentes a los derivados directamente de PILA. La meta para el 2025 es lograr un 15% de ingresos provenientes de otros negocios.
- Estar en el top 10 de las mejores empresas para trabajar en Colombia en el rango de 20 a 500 trabajadores.
- Tener el 65% de ratio de eficiencia (cost to income)
- Superar el 85% del Net Promoter Score en clientes y usuarios finales.
- Llegar al 1,6 x veces de crecimiento de ingresos.
- Obtener una calificación de 4,0 en madurez del Sistema Integral de Gestión de riesgo.
- Seguir trabajando en la consolidación del gremio de Operadores de Información garantizando participación ante los cambios normativos que se puedan presentar en temas de pago y liquidación de la seguridad social en Colombia.
- Operar y consolidar el recaudo producto del proyecto del Piso de Protección Social.
- Avanzar en la campaña de posicionamiento de marca del gremio de los Operadores de Información en Colombia.
- Desplegar una campaña de Responsabilidad Social que vincule los pilares de la marca empleadora de Aportes en Línea con el entorno en el cual intervenimos.

17 Tabla de Contenidos Gri

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	Oms
GRI 102: Contenidos Generales 2016 1. Perfil de la organización	102-1 Nombre de la Compañía.	P. 9		
	102-2 Nombre de la Compañía.	P. 59		
	102-3 Ubicación de la sede.	P. 9		
	102-4 Ubicación de las operaciones.	P. 15, 17		
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	P. 9		
	102-6 Mercados servidos.	P. 10		
	102-7 Tamaño de la Organización.	P. 10, 15, 59		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	P. 131		
	102-9 Cadena de suministro.	P. 125		
	102-10 Cambios significativos.	P. 125		
	102-11 Principio de precaución.	- Principios de Inversión Responsable-PRI		
	102-12 Iniciativas externas.	- Unidad de Investigación, Desarrollo Tecnológico o Innovación de Empresa reconocida por MinCiencias		

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	Oms
GRI 102: Contenidos Generales 2016 1. Perfil de la organización	102-13 Afiliación a asociaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías - Asofondos 	<ul style="list-style-type: none"> - Asociación de Gestión Humana-Acrip - Aportes en Línea integra la mesa Operadores PILA 	
GRI 102: Contenidos Generales 2016 2. Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones. 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales.	P. 5		
GRI 102: Contenidos Generales 2016 3. Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	P. 133		
GRI 102: Contenidos Generales 2016 4. Gobernanza	102-18 Estructura del gobierno corporativo.	P. 29		

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016 5. Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés. 102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	P. 19, 21 No existe al interior convenio colectivos con organizaciones sindicales, solo dos trabajadores están afiliados a organizaciones sindicales de industria.		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés. 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés. 102 -44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	P. 19, 20 P. 19, 20, 22 P. 19, 20		
GRI 102: Contenidos Generales 2016 6. Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los Estados Financieros. 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema. 102-47 Lista de temas materiales.	P. 25 P. 25		
	102-48 Re- expresión de la información.	No se presentaron re- expresiones en la información.		

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	No se presentaron re- expresiones en la información.		
	102-50 Período objeto del informe.	No se presentaron cambios en la elaboración de informes.		
	102-51 Fecha del último informe.	2020		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	Este es el primer informe de sostenibilidad de Porvenir.		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Anual.		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	P. 7		
	102-55 Índice de contenidos GRI.	P. 186		
	102-56 Verificación externa.	Este informe no cuenta con verificación externa.		

Tema material: Gobierno Corporativoa organización

GRI 103:
Contenidos Generales 2016

103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 29, 37
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 29, 33, 38

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 126, 127		
GRI 204: Enfoque de gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 129		
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	P. 125		

Tema material: Gestión del talento

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 133, 142	4
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 136, 139, 142	10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 138, 140, 144	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	P. 131	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	P. 140	

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	P. 143		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	P. 143		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	P. 137, 143		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	P. 131, 143		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.	P. 143		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	P. 143		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.			
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	P. 144		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales.	P. 144		

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 34, 42		

Tema material: Ética y anticorrupción

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas. 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 39 P. 40, 46 P. 44, 49	16
GRI G4 Financial Services	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	P. 40	

GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	P. 44 P. 46
---	--	----------------------------------

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
------	----------------------	--------------------	---------	-----

Tema material: Gestión del riesgo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 49		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 49, 50, 51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 55		

Tema material: Oferta de valor y experiencia de cliente

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 59		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.		1	10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.			

GRI G4 Financial Services	FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	P. 59		

Tema material: Inversión responsable

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 87		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 91, 92, 98, 103		17
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 96, 98, 104		

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI G4 Financial Services	<p>FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.</p>	P. 101		
	<p>FS4 Procesos para mejorar la competencia de los empleados en políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.</p>	P. 99, 135, 143		
	<p>FS5 Interacciones con clientes /sociedades participadas /socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.</p>	P. 99		
	<p>FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.</p>	P. 93, 103		
	<p>FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.</p>	P. 102		

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI G4 Financial Services	FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	P. 104		

Tema material: Crecimiento sostenible

GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 107
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 107, 109, 112
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	P. 110, 113

Tema material: Innovación y transformación digital

103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 115
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 115
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 120

Tema material: Compras responsables

GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 125
---	--	--------

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado. 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. 404-3 Proporción de gasto en proveedores locales.	P. 138		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 133, 141		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	P. 143		

Comunicación y posicionamiento

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	P. 147
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 147
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 150

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
------	----------------------	--------------------	---------	-----

Educación financiera

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas. 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	P. 153 P. 153, 154 P. 156
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	P. 154
GRI G4: Financial Services	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	P. 154 P. 154

Desarrollo de comunidades

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas. 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 159 P. 160, 164 P. 163, 166
---	--	---

Contenidos generales – Perfil de la organización

Tipo	Contenido /Indicador	Página / Respuesta	Omisión	ODS
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.			
GRI G4 Financial Services	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.			
	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.			

Ecoeficiencia

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	P. 170		12
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	P. 175		
GRI 301: materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. 302-4 Reducción del consumo energético.	P. 172 P. 170		

