

Informe de Sostenibilidad 2021



Juntos
construimos
un Porvenir
más sostenible

Informe de sostenibilidad Porvenir 2021

3	1. Contenidos generales
27	2. Gobierno corporativo
33	3. Ética y anticorrupción
39	4. Gestión del riesgo
47	5. Compras sostenibles
53	6. Crecimiento rentable
59	7. Inversión responsable
77	8. Innovación, digital y excelencia operacional
83	9. Experiencia de clientes
103	10. Educación financiera
109	11. Marca y reputación
117	12. Gestión del talento
133	13. Desarrollo de comunidades
139	14. Operación ecoeficiente
143	15. Responsabilidad ambiental
147	16. Aportes en línea
151	17. Índice de contenidos GRI



1.

Contenidos generales



1. Contenidos Generales

1.1 Mensaje del presidente

(102-14)

En Porvenir tenemos la convicción de ser una empresa sostenible, lo llevamos en nuestro ADN. Por eso, trabajamos día a día para adoptar mejores prácticas y así continuar generándole valor a todos nuestros grupos de interés, mientras trabajamos por un mejor país.

Nos llena de orgullo cumplir tres décadas de operaciones en las que reafirmamos nuestro compromiso con 13,4 millones de afiliados,

pensionados, colaboradores, proveedores, comunidades y la sociedad en general a través de acciones para el cuidado del medio ambiente, la promoción de la educación financiera y del ahorro, la gestión del talento, la generación de empleo, la innovación y la transformación digital, la inversión responsable, una operación ecoeficiente y, por supuesto, la adopción de principios sólidos de gobierno corporativo.

Hoy presentamos nuestro segundo informe de sostenibilidad bajo los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative) que recoge nuestros principales logros y retos. El 2021 fue un año donde el optimismo fue nuestro principal motor. Un año donde aportamos a la reactivación económica y tuvimos la responsabilidad de administrar con rigor cerca de \$190 billones para apalancar el desarrollo y el crecimiento de Colombia.

Estamos comprometidos con la administración rigurosa, responsable y confiable de los recursos. Por eso, trabajamos para garantizar la rentabilidad de los portafolios y el liderazgo en la industria. De esta manera, podemos materializar nuestro propósito y agregar valor a todos nuestros grupos de interés. Nuestros portafolios presentaron un desempeño favorable, obtuvimos cerca de \$15.7 billones de rentabilidad para los afiliados.

En este año, nuestros afiliados pudieron acceder a nuevos canales y servicios, retiro de cesantías a través de billeteras virtuales, solicitud de la pensión de forma 100% digital, afiliación en línea a través de Porvenir Clic, extractos de pensión obligatoria en video, entre otros, lo que promueve un mayor entendimiento de la evolución de su ahorro.

Nuestros pensionados también estuvieron en el primer renglón de nuestra gestión, nos enfocamos en propiciar que los más de 115.000 pensionados puedan disfrutar de un retiro tranquilo y con bienestar. Más del 98% de los pensionados reciben la mesada pensional a través de cuentas de ahorro.

También el 2021 fue un año de grandes logros y reconocimientos, recibimos la certificación de Great Place to Work que nos posiciona como la mejor empresa con más de 1.500 colaboradores para trabajar en Colombia. Además, fuimos galardonados en la categoría oro en el Premio Iberoamericano a la Calidad y obtuvimos el Premio a la Transformación Digital Empresarial que reconoce las mejores iniciativas y estrategias digitales del país.

En el 2022 seguiremos avanzando juntos para honrar nuestro propósito superior de trabajar por el bienestar financiero de nuestros afiliados y sus familias, y por la reactivación del país a través de la generación de empleo y el cuidado del ahorro de todos los colombianos.

Cordialmente,

Miguel Largacha Martínez
Presidente Porvenir S.A.



1.2 Sobre este informe

(102-45) (102-49) (102-50) (102-51) (102-52)
 (102-53) (102-54) (102-55) (102-56)

Presentamos nuestro segundo Informe de Sostenibilidad 2021 con la información sobre el desempeño económico, social y ambiental del negocio, para el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021 de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. sus subsidiarias y patrimonios autónomos, como parte de nuestro compromiso con los grupos de interés y dando continuidad al último informe anual publicado en marzo de 2021.

Los contenidos han sido preparados de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI siguiendo los principios de calidad y a la selección de contenidos. El Informe está estructurado a partir del análisis de materialidad y la estrategia corporativa. En los anexos podrán consultar el Índice de Contenidos GRI.

1.3 Sobre Porvenir

(102-1) (102-2) (102-5) (102-6)

Porvenir es una sociedad anónima colombiana, catalogada como una entidad financiera, del género de las sociedades de servicios financieros y de la clase de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías. Administramos un Fondo Pensiones Obligatorias, un Fondo de Cesantías, un Fondo Voluntario de Pensión, y varios Patrimonios Autónomos Pensionales. Nos hemos consolidado como la sociedad

Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías con la mayor cantidad de afiliados y de recursos administrados en Colombia. Por esto, trabajamos para garantizar la calidad de vida de nuestros afiliados en el momento de su retiro, apoyándolos en sus proyectos de ahorro pensional en el corto, mediano y largo plazo, y realizando inversiones responsables consiguiendo para ellos los mejores rendimientos.



Nuestros accionistas

Accionistas	Participación (%)
Banco de Bogotá	36.51%
Banco de Occidente	24.16%
Grupo Aval	20%
Fiduciaria Bogotá	10.4%
Fiduciaria de Occidente	8.93%

Nuestra visión:

Trabajamos en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administramos su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia.

Nuestra misión:

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

Nuestro propósito superior:

Generar confianza y bienestar a nuestros afiliados y sus familias con el ahorro.

Nuestros valores:

- L** Logro
- I** Integridad
- D** Digital e innovación
- E** Experiencia de Clientes
- R** Responsabilidad

Nuestra presencia en Colombia

(102-3) (102-4) (102-6) (102-7)

En Porvenir contamos con presencia en 22 de los 32 departamentos de Colombia, alcanzando una cobertura en el territorio con 54 oficinas presenciales y plazas aledañas, a un tiempo de 1.5 horas de distancia entre ellas.

La Dirección General se encuentra ubicada en Bogotá, y contamos con 4 regionales ubicadas en las principales ciudades del país.



Porvenir en cifras

En 2021

cumplimos 30 años de actividades, tiempo durante el que más de **13,4 millones de colombianos** han confiado sus recursos y sus metas de ahorro a Porvenir.

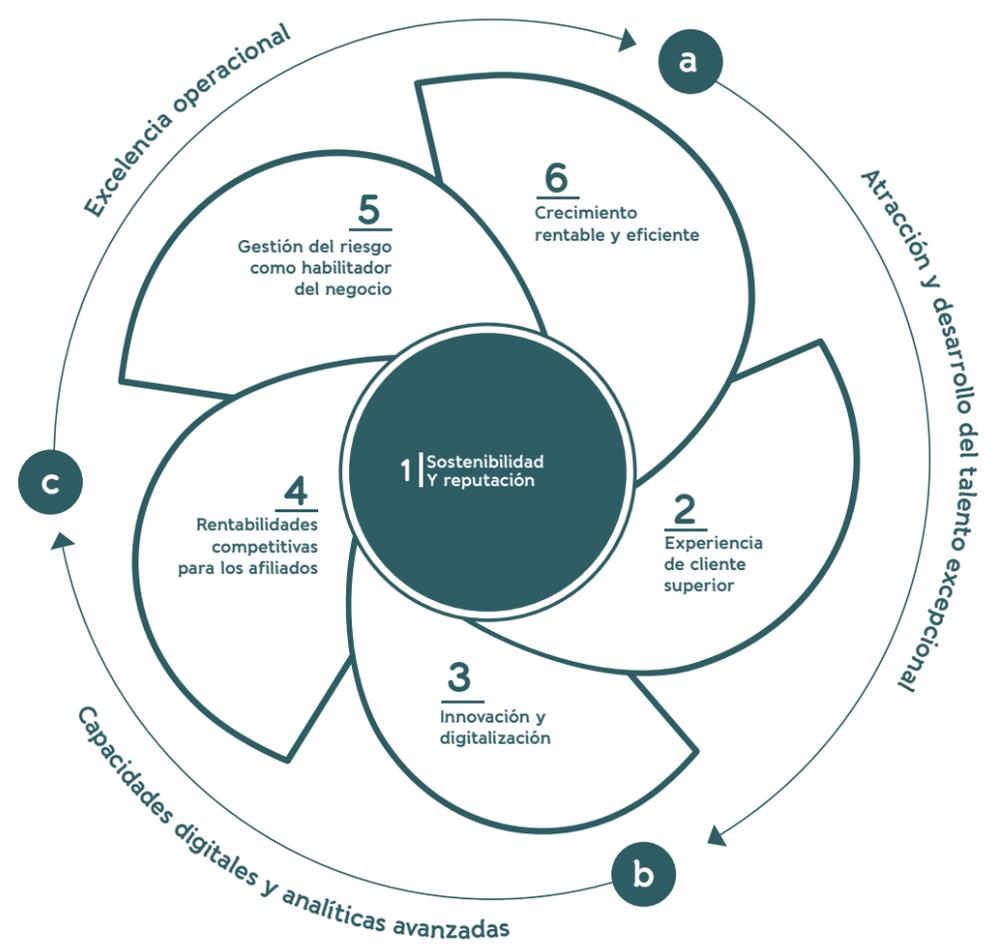
Portafolio Porvenir 2021	Pensiones Obligatorias	Fondo de Cesantías	Pensiones Voluntarias
Activos bajo administración	\$160,4 Billones	\$7,7 Billones	\$5,2 Billones
Variación frente a 2020	14,5%	8,9%	1,7%
Número de afiliados	10,7 Millones	4,9 Millones	197 Mil
Participación de mercado AUM	44,8%	47,5%	20,3%

↓ Continuamos liderando el mercado con ↓



Presentación MEGA 2025

El 2021 fue el año de lanzamiento de la Planeación Estratégica 2021-2025 para Porvenir basado en nuestro propósito corporativo, misión, visión y principios rectores. Esta planeación incorpora 6 objetivos estratégicos enfocados en sostenibilidad y reputación, experiencia de cliente superior, innovación y digitalización, rentabilidades competitivas para los afiliados, gestión del riesgo como habilitador del negocio, y crecimiento rentable y eficiente. Estos objetivos a su vez se soportan en tres habilitadores: atracción y desarrollo del talento excepcional, capacidades digitales y analíticas avanzadas, y excelencia operacional.



Pensionados

Porvenir alcanza los **114 mil pensionados en 2021**
46,2% participación de la industria

Ingresos totales

\$1.428.444 millones
Rendimientos para nuestros afiliados **\$16 Bn**
Utilidad neta **\$579.603 millones**

3.126

colaboradores

63% mujeres
37% hombres



Hitos 2021

30 30 años Avanzando Juntos

- En el año 2021, en el marco de nuestro aniversario número treinta, Porvenir desplegó la comunicación de sus principales hitos bajo la plataforma 30 años Avanzando Juntos. Llevamos a cabo en alianza con Casa Editorial El Tiempo el evento “Porvenir: 30 años de historias únicas”, un espacio en el que afiliados, pensionados, colaboradores y colombianos fueron parte de la celebración. Así, habilitamos conversaciones cercanas e inspiradoras con personajes notables de diferentes generaciones para reflexionar sobre sus historias y los retos que trae la sostenibilidad para la generación valor social, ambiental y el emprendimiento. El evento contó con la participación de Rigoberta Menchú, premio Nobel de Paz (1992).



Llegamos a más de 100 mil pensionados

- En 2021, como parte del proceso de desacumulación pensional que viene atendiendo en Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad llegamos a 100.000 colombianos pensionados. Esta primera generación de pensionados demuestra que sí es posible alcanzar un retiro tranquilo si se cotiza con constancia durante la vida laboral.

Excelentes Rentabilidades

- Excelentes Rentabilidades: El 2021 fue un año en el que Porvenir obtuvo más de \$16 billones en retornos absolutos para nuestros afiliados, siendo líderes en rentabilidades en el fondo Moderado y Conservador de Pensiones Obligatorias, al igual que en el fondo de Cesantías Corto Plazo. Si tomamos la metodología de cálculo de la medición de rentabilidad mínima de la SFC (31 de diciembre de 2017 al 31 de diciembre de 2021), la rentabilidad del Fondo de PO Moderado de Porvenir es la más alta del sistema llegando a 10,0% (Efectiva Anual 4 años).

Fortalecimiento Procesos de Inversión Responsable

- Adhesión a iniciativas como emisores ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo) y Cambio Climático (ICIL) dentro de nuestros procesos de inversión. Además, desde el área de Riesgo Financiero se desarrollaron modelos como Score ASG Sectores, Medición Huella Carbono Portafolios Porvenir y VaR Climático.

Clases Radiales de Ahorro en Zonas Rurales

- Por segundo año consecutivo fortalecimos nuestro proyecto de clases radiales de ahorro y finanzas, esta vez beneficiando a un total de 5.000 niños y sus familias

Nuevas Capacidades Digitales

- Durante el 2021 avanzamos en la implementación de nuevos canales y servicios tales como: Agendamiento de citas, Nueva APP, 16 millones de extractos enviados por video, WhatsApp empresarial que es el tercer canal más utilizado por nuestros clientes.

en cinco departamentos. Llevando clases a niños de las zonas rurales de Santander, Cundinamarca, Nariño y Magdalena y Tolima. Así, llegamos a más de 100 colegios y 400 docentes, consolidando conversaciones para desarrollar jornadas académicas financieras con el acompañamiento de los equipos académicos.



Programa la Voz del Cliente

- Porvenir cuenta con un sistema de retroalimentación permanente y mejora continua, en el 2021 transformamos la doble asesoría para hacerla en línea y pasar de un índice de recomendación del 46% a 66%. Esto complementa los esfuerzos de Porvenir en fortalecer los Net Promoter Score (NPS) relacional y transaccional, alcanzando un resultado de 38% y 32% respectivamente.



Servicios 100% Digital

- Dentro del fortalecimiento de la oferta de canales y servicios, para el 2021 se destaca la migración de retiros de cesantías al canal digital en el 39.8%, se mejoró el 25% el ingreso de los clientes a la Zona Transaccional afiliado y el fortalecimiento de los esquemas de validación de identidad.



Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

- Se realizó la evaluación del nivel de madurez de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en proceso de autoevaluación, manteniendo una calificación de madurez de 4.0.



Protección de Datos Personales

- En el año 2021 el Área de Protección de Datos Personales continuó el proceso de fortalecimiento sobre el Sistema Integral de Gestión de Datos Personales, estimulando una cultura basada en la gestión integral del riesgo.



Nuevo Modelo de Operación Post Pandemia

- Planteamiento del modelo de operación post Pandemia contemplando la nueva realidad en los esquemas de trabajo flexibles habilitando un modelo que parte de los arquetipos de contribución por cargo y área y establece los niveles de presencialidad mínimos. Se activó el plan de retorno a la oficina desde octubre y en el momento se está impulsando la convergencia a la adopción del modelo definitivo.



Marca Empleador

- A través de nuestro programa de Marca Empleador buscamos atraer al mejor talento del mercado, para lograrlo hemos consolidado alianzas con las mejores universidades incrementando un 54% nuestro nivel de reconocimiento, lo que se traduce en 9.007 estudiantes interesados en vincularse con Porvenir.



Universidad Porvenir

- Desarrollamos un ecosistema de aprendizaje en donde cada persona co-crea con su líder su ruta de aprendizaje del año en pro del desarrollo de cada colaborador. En este nuevo modelo de Universidad Corporativa hemos creado alianzas con plataformas como Coursera, Platzi, Ubits, EF, AWS, Azure, O'Really, entre otras, en donde nuestros colaboradores han realizado más de 4.000 cursos.



Reconocimientos, iniciativas y adhesiones

(102-12, 102-13)



Mejor Lugar para Trabajar en Colombia GPTW: Porvenir fue seleccionada como la mejor empresa para trabajar en Colombia por GPTW, en la categoría de empresas con más de 1500 colaboradores, alcanzando una calificación de 99,3, obteniendo además una certificación con Icontec.



Premio Iberoamericano de la Calidad: Porvenir obtuvo por segunda vez (ganador en el año 2016) el galardón en la categoría Oro, el mayor reconocimiento en gestión, calidad y excelencia de la región. El premio fue entregado por parte del señor Presidente Iván Duque Márquez en representación de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado.



Reconocimiento Andicom: En el marco de la 4ta edición del Premio a la Transformación Digital Empresarial 2021 que organiza CINTEL y PwC, Porvenir recibió el primer lugar en la categoría Grandes Empresas, un galardón que reconoce las mejores iniciativa y estrategias digitales del país.



Reconocimiento Minciencias: En el 2021 Porvenir materializó beneficios tributarios por \$3.300 MM correspondientes a los primeros proyectos que se desarrollaron bajo la lupa del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, adicionalmente logramos la aprobación de un nuevo proyecto con potencial de beneficio de más de \$2.200 MM para 2022.

BRC Standard & Poor's

Ratificación F AAA de fondos gestionados por Porvenir: Nuevamente BRC Standard & Poor's ratificó en F AAA todas las calificaciones de riesgo crediticio de los fondos gestionados por Porvenir.



Premios Latam Digital: Porvenir recibió 4 galardones (tres primeros puestos y un segundo puesto) consolidándose como la compañía más premiada en los Premios Latam Digital, el escenario de reconocimiento en Digital más importante en Latinoamérica.



Reconocimiento Xposable Colsubsidio: El proyecto clases radiales de ahorro en zonas rurales, con el que hemos llegados a más de 5.000 niños en 5 departamentos, fue reconocido como una iniciativa innovadora que aporta al bienestar social y al desarrollo sostenible del país.

Reconocimientos, iniciativas y adhesiones

(102-12, 102-13)

Principios de Inversión Responsable PRI



Desde 2020 hacemos parte de esta iniciativa apoyada por las Naciones Unidas con la intención de fortalecer la integración de criterios ASG, ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras decisiones de inversión y oferta de productos de ahorro.

Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible



En 2021 nos adherimos a este centro de pensamiento empresarial convencidos de que el desarrollo sostenible es el camino para para lograr una mayor rentabilidad, mejorar la calidad de vida de las personas y utilizar racionalmente los recursos naturales.

Capítulo en Colombia del World Business Council for Sustainable Development



Certificación Friendly Biz



Somos la primera AFP de Colombia en recibir esta sello de compromiso como una empresa libre de discriminación en la gestión del talento y la atención al cliente, por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia.

Great Place to work



En el 2021 recibimos el reconocimiento Great Place to Work como la mejor empresa con más de 1.500 colaboradores para trabajar en Colombia.

En 2021 ingresamos al grupo de empresas colombianas que tienen en su estrategia el desarrollo y promoción del servicio como elemento fundamental en la relación con nuestros clientes.



1.4 Sostenibilidad

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.



Modelo de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad de Porvenir nos permite alinear nuestras actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativa impulsada por las Naciones Unidas, para brindar acompañamiento y bienestar a nuestros grupos de interés y adoptar las mejores prácticas que aporten al desarrollo social, económico y ambiental.

La estructura de nuestro modelo se soporta en cuatro dimensiones de sostenibilidad, que agrupan los temas materiales de nuestra gestión:



Relacionamiento con grupos de interés

(102-40) (102-41) (102-42) (102-43) (102-44)

El logro de nuestras metas y el cumplimiento de nuestro objeto social es posible gracias a las interacciones que sostenemos con las diferentes entidades y personas que hacen parte de nuestros grupos de interés; esta certeza, unida a nuestro objeto 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 para la generación de valor conjunta con nuestras partes interesadas.

En Porvenir construimos relaciones de transparencia, respeto y mutuo beneficio con nuestros grupos de interés, entendemos que estas relaciones son la base para generar valor y permanecer en el tiempo. Nuestro equipo directivo define los lineamientos para relacionarnos con nuestros grupos de interés; con base en estrategias que respondan a sus necesidades y expectativas.

Hemos realizado un ejercicio de identificación, de caracterización y priorización de nuestros grupos de interés, con el objetivo de conocerlos mejor y diseñar estrategias pertinentes de relacionamiento, fortaleciendo la información que les brindamos y recibiendo su retroalimentación.

2. Caracterización: Esta etapa tiene como objetivo identificar variables que permitan conocer de forma detallada cada uno de los grupos, para así poder responder de manera acertada a las expectativas y requerimientos de los mismos.

1. Identificación: El objetivo de esta etapa es realizar un mapeo de los grupos de interés que se ven afectados o pueden afectar a la organización.

3. Priorización: La priorización es la etapa en la que se define el nivel de importancia que tiene cada grupo de interés para la organización, de acuerdo a las variables de influencia y dependencia.



En 2021 identificamos de la mano de las áreas responsables de la relación con cada grupo de interés, 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 • Posicionamiento de marca • Estrategias de creación de valor • Liderazgo y referente en el mercado
Generación de informes	A demanda	
Junta Directiva	Quincenal	



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 • Capacitación y fortalecimiento de habilidades. • Mantenimiento del plan de beneficios y promoción del balance entre la vida personal y la laboral.
Correo electrónico corporativo	Diario	
Intranet corporativa	Diario	
Pantallas digitales	Diario	
Instagram privado	A demanda	
Boletines	Semanal	
Buzón de presidencia	A demanda	



Cientes

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. • Facilidad en el proceso de creación como proveedor. • Respuesta oportuna a las solicitudes administrativas.
Aplicativo de proveedor	A demanda	
Encuesta a través de un tercero	Anual	



Emisores

Canales de comunicación	Frecuencia	Principales temáticas y/o expectativas
<p>Análisis de información financiera</p> <p>Reuniones de conocimiento / seguimiento</p> <p>Asistencia a Asambleas para ejercer derechos políticos</p> <p>Análisis de noticias e información relevante</p>	<p>A demanda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Comunicados de prensa</p> <p>Ruedas de prensa</p> <p>Encuentros uno a uno</p> <p>Eventos</p> <p>Streamings</p> <p>Entrevistas</p>	<p>Permanente</p>	<p>Solicitud de información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema pensional colombiano <ul style="list-style-type: none"> • Operación del RAIS • Comportamiento de los productos administrados por Porvenir • Nuevos servicios • Inversiones



Gremios

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



Estado - Entes de control

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

Materialidad

(102-46) (102-47) (102-49)

A partir de la definición de la MEGA 2025 y de los elementos estratégicos de la visión de largo plazo del negocio, continuamos fortaleciendo nuestro modelo de sostenibilidad, validando la lista de temas de mayor relevancia para la gestión de las metas y objetivos definidos en 2021.

La revisión de los temas materiales realizada en 2021 tomó como punto de partida la lista de temas materiales presentados en el informe de 2020 e incorporó los lineamientos de la MEGA 2025.

Estos lineamientos fueron analizados internamente a la luz de las necesidades estratégicas del negocio y sus procesos, referentes organizacionales y líderes en materia de sostenibilidad en la industria y considerando las expectativas que los grupos de interés han expresado a través de los canales de comunicación y herramientas de medición de percepción de nuestra imagen corporativa, reputación, satisfacción de clientes, colaboradores, entre otros.

Como resultado del ejercicio de validación, a continuación, presentamos los quince temas materiales incluidos en este informe, categorizados en las cuatro dimensiones de nuestro modelo de sostenibilidad y que se detallan en los capítulos siguientes:

<p>Gestión ambiental</p>	<p>Desarrollo social</p>	<p>Gobierno corporativo</p>	<p>Desempeño económico</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Operación eficiente • Responsabilidad ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de clientes • Gestión del talento • Educación financiera • Marca y reputación <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de comunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo <ul style="list-style-type: none"> • Ética y anticorrupción • Gestión del riesgo • Asuntos regulatorios • Compras sostenibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento rentable • Inversión responsable • Innovación, digital y excelencia operacional



2.

Gobierno Corporativo



2. Buen Gobierno Corporativo

2.1 Buen Gobierno Corporativo en Porvenir

(103-1)

El Buen Gobierno Corporativo juega un rol prioritario en la relación con nuestros grupos de interés, pues garantiza nuestra credibilidad y estabilidad, contribuye al crecimiento y a la generación de valor en cada uno de nuestros segmentos y servicios. Además, permite asegurar 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.

2.2 Así lo gestionamos

(103-2) (102-18) (102-19) (102-20) (102-22)
(102-23) (102-24) (102-25) (102-26)

En Porvenir contamos con una estructura robusta y procesos definidos para la toma de decisiones. La gestión del Gobierno Corporativo enmarca las relaciones entre la Asamblea de Accionistas como el máximo órgano de gobierno, la Junta Directiva, la Alta Dirección y las demás líneas de liderazgo y relacionamiento, permitiendo así el correcto desarrollo de nuestro objeto social y la generación de valor a nuestros grupos de interés.

Los Estatutos de la compañía, el Manual Nuestra Gente Porvenir y el Código de Buen Gobierno establecen claramente este marco estratégico y son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores.



Ilustración 1 - Estructura de Gobierno Porvenir

Para conocer más de la estructura de Gobierno de Porvenir y su Junta Directiva, consulte los documentos corporativos en el siguiente link de nuestra página web:



Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano superior de nuestra estructura de gobierno, además de ser el principal espacio de divulgación oficial de información por parte de la Alta Dirección, 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 está integrada por los accionistas reunidos dentro de las condiciones previstas por la ley, los estatutos y el Código de Buen Gobierno.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir está conformada por 16 miembros, 8 principales y 8 suplentes, nombrados por la Asamblea General de Accionistas, la Asamblea de Afiliados al Fondo de Pensiones Obligatorias, la Asamblea de Afiliados al Fondo de Cesantías y un miembro representante de los empleadores de los afiliados.

La Junta Directiva tiene entre sus funciones:

- La promoción del desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos, considerando

la gestión económica, ambiental, social y de gobierno de la compañía.

- La creación de comités de apoyo que considere necesarios, la elección y lineamiento de acción a la Alta Gerencia. Así como realizar la convocatoria y presentar informes periódicos a la Asamblea de Accionistas.
- La aprobación del Código de Buen Gobierno y demás códigos corporativos, así como el cumplimiento de las funciones normativas del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (SARLAFT).

En 2021, La Junta Directiva contó con cinco comités de apoyo:

- **Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad:** Este Comité es el encargado de verificar la aplicación de las políticas de Gobierno Corporativo por parte de la administración y del equipo de Porvenir. Además, se encarga de promover el acceso oportuno y veraz de los accionistas a la información de la organización.

A partir del 2021, este comité adquirió funciones para velar por el cumplimiento de los compromisos en materia de sostenibilidad.

- **Comité de Nombramientos y Retribuciones:** Es el Comité responsable de apoyar a la Junta Directiva en lo relacionado con nombramientos, licencias y remoción del Presidente, los Vicepresidentes y los representantes legales de la compañía.
- **Comité de Auditoría:** El Comité de Auditoría atiende lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Capítulo IV del Título I de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica, que dispone que las entidades vigiladas deben estructurar y mantener un Sistema de Control Interno

(SCI) que contribuya al logro de sus objetivos y fortalezca la apropiada administración de los riesgos.

- **Comité de Inversiones:** Es el Comité encargado de definir las clases de activos a invertir por cada tipo fondo administrado, así como de establecer las condiciones que deben cumplir los títulos y/o valores, emisores y operaciones que se pueden realizar con los recursos administrados. Así mismo, es responsable de analizar las situaciones relativas a potenciales conflictos de interés relacionados con el proceso de inversión.



- **Comité de Riesgos:** Tiene como funciones evaluar y definir lineamientos para la administración de los riesgos inherentes a la actividad de inversiones, como los riesgos de mercado, de liquidez, de contraparte, de crédito, de lavado de activos y operativo, abogando siempre por brindar mayor seguridad para los recursos de nuestros afiliados.

2.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

Atendiendo la gestión del Buen Gobierno Corporativo bajo este esquema de actuación, en 2021 dimos cumplimiento al cronograma de reuniones con la celebración oportuna de la Asamblea de Accionistas, 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.

Además, continuamos trabajando en la actualización y mejoras del Código de Buen Gobierno Corporativo, con la validación de disposiciones obligatorias de índole normativo, la inclusión de nuevas funciones de los distintos órganos de administración, la verificación frente a otros documentos internos y la introducción de nuevas responsabilidades para el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad relacionadas con la materia.

La pandemia por el covid-19 generó varios retos para Porvenir a lo largo de 2021. Por ello, la Vicepresidencia Jurídica continuó garantizando el cumplimiento normativo de todas las disposiciones del Gobierno Nacional para atender las contingencias derivadas de la coyuntura. A su vez evaluó y gestionó el impacto de diversos proyectos clave para Porvenir, dentro de los que destacamos:

- El desarrollo de diversos proyectos normativos de impacto directo para Porvenir, tales como: Proyecto normativo para la Ley del Mercado de Capitales y el Proyecto Normativo para autorizar la figura de “Traslados Exprés” del régimen de ahorro individual al de prima media.
- Implementación y desarrollo de la nueva normatividad aplicable al Fondo Voluntario de Pensión, gestión que implicó la asignación de nuevas tareas a la Junta Directiva y a los Comités de Riesgos e Inversiones.
- El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, por propuesta de la administración, tomó la decisión de adelantar durante 2022 la primera evaluación a la Junta Directiva por parte de un externo experto.

Metas y retos



• Celebrar todas las reuniones de los distintos órganos de manera adecuada y cumpliendo con el cronograma establecido.



• Implementar la primera evaluación de la Junta Directiva de la compañía por parte de un tercero.



• Implementar el Decreto 661 de 2018 y la Circular Externa de la Superintendencia Financiera de Colombia 019 de 2021, en materia de Deber de Asesoría.



• Participar activamente en el desarrollo y promulgación de proyectos normativos y normas de impacto para Porvenir.

3.

Ética y anticorrupción





3. Ética y anticorrupción

3.1 Ética e integridad en Porvenir

(103-1) (102-16)

La integridad es uno de nuestros valores corporativos, por eso trabajamos por una cultura basada en principios de responsabilidad, honestidad y transparencia. Nuestro Código de Ética establece los lineamientos de actuación en Porvenir, así como las acciones de divulgación y

formación relacionadas. Además, contamos con herramientas de control y mecanismos de consulta y denuncia, que nos permiten desplegar acciones oportunas frente a los riesgos relacionados.

La corrupción es una de las más grandes amenazas a la transparencia y sostenibilidad de las organizaciones, pues crean inequidad y desconfianza en el negocio, así como en todo su esquema de relacionamiento. Por esto, ratificamos nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción basado en la política de CERO TOLERANCIA ante cualquier situación relacionada, garantizando el cumplimiento de todas las disposiciones normativas y las definiciones corporativas que permiten la gestión del riesgo de manera integral.

3.2 Así lo gestionamos

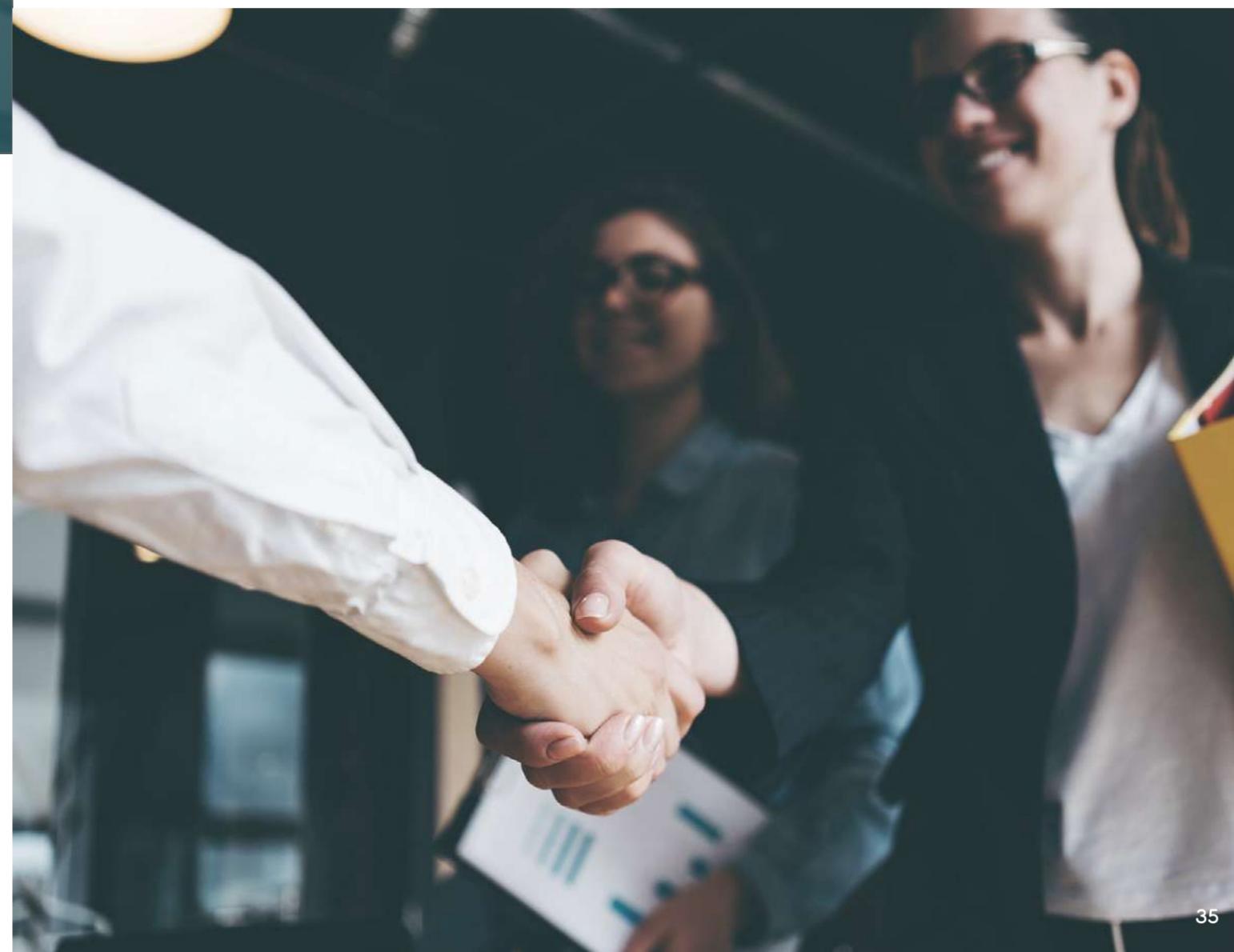
(103-2) (102-17)

Nuestro Código de Ética y las políticas en materia de ética y conducta definen y enmarcan nuestro actuar, asegurado su orientación a la generación de valor con criterios de transparencia, comportamiento ético y cumplimiento normativo.

Como parte integral de nuestro Sistema de Control Interno, estos lineamientos definen el ambiente de control, garantizando los compromisos y responsabilidades institucionales alineados a las mejores

prácticas y estándares en materia de transparencia. Así, fortalecemos nuestra gestión a través de formación, comunicación y mecanismos de denuncia maduros.

La Gerencia de Auditoría, como área independiente, es la responsable de recibir denuncias y realizar investigaciones necesarias para adoptar los planes de acción y casos correctivos cuando correspondan. Además, contamos con programas de capacitación y sensibilización para todos los colaboradores, que buscan siempre garantizar la transparencia y el fortalecimiento de relaciones con nuestros grupos de interés.



Línea ética

Nuestra Línea Ética es el mecanismo a través del cual nuestros diferentes grupos de interés, es decir, colaboradores, afiliados, proveedores, accionistas, entre otros, puedan reportar los eventos e incidentes relacionados con corrupción o comportamientos antiéticos. Este mecanismo garantiza el anonimato y la confidencial de los hechos denunciados.

Para denunciar, Porvenir tiene habilitado los siguientes 3 canales:

1. **A través de la zona pública en la dirección www.porvenir.com**
2. **A través de un buzón de voz 601 7434441 Ext. 77777**
3. **En la intranet de la entidad, la cual aplica únicamente para los funcionarios de la compañía**

En 2021, se tramitaron 18 casos por denuncias recibidas por la Línea Ética y 559 casos a través de tareas del aplicativo CRM para gestión de investigación, los cuales fueron atendidos y gestionados por parte de la Gerencia de Auditoría. Los casos denunciados no corresponden a ningún acto de corrupción por parte de sus colaboradores y se relacionan con:

- Presuntas afiliaciones irregulares.
- Presuntas situaciones de acoso laboral.
- Presuntas situaciones de maltrato a los colaboradores.

Anticorrupción

En Porvenir continuamos fortaleciendo el compromiso con la lucha contra la corrupción a través del sistema de gestión de la “Política Anticorrupción ABAC”. Esta gestión tiene

como objetivo el fortalecimiento de una cultura entorno a la ética y la transparencia, pilares inamovibles del actuar y de la toma de decisiones de todo el equipo Porvenir. Esta política está diseñada bajo de marco de referencia de control interno establecido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) e incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo. Además de adoptar las buenas prácticas expresadas a través de las instrucciones emitidas por Grupo AVAL y la normativa a la que estamos sujetos por ser parte de este.

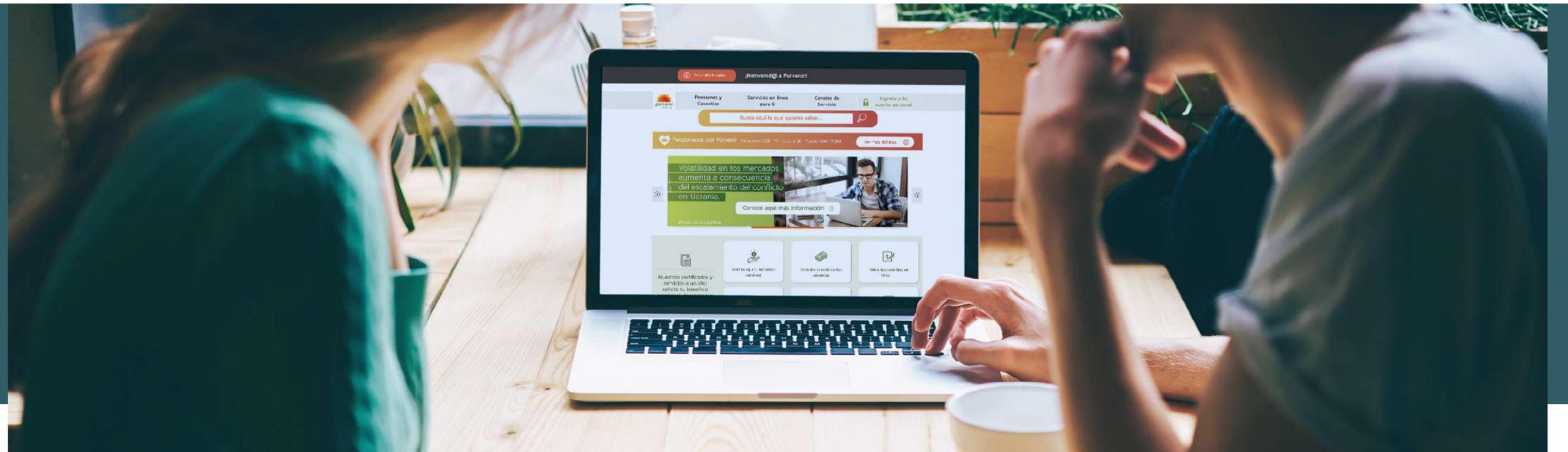
Evaluación, comunicación y formación en políticas y prácticas anticorrupción

Para la evaluación de riesgos relacionados con la corrupción, Porvenir cuenta con una matriz de riesgos que identifica y registra los riesgos potenciales y sus debidos controles

con el objetivo de gestionarlos integralmente y fortalecer la conciencia ética entre sus colaboradores.

Por esto, mantenemos como prioridad la comunicación, formación y fortalecimiento de la cultura anticorrupción, para lo cual desplegamos periódicamente estrategias de comunicación que pretenden recordar y aclarar, los valores y principios corporativos de conducta. Adicional a lo anterior, de forma anual se lleva a cabo una capacitación obligatoria para todos los colaboradores, que busca orientar, a través de casos de estudio, las mejores decisiones éticas.

Finalmente, implementamos anualmente una campaña de revelación de conflictos de interés, que fomenta el compromiso de otros los colaboradores con la revelación y denuncia de cualquier acto de corrupción del que se tenga conocimiento.



3.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3) (205-1) (205-2) (205-3)

Destacamos los siguientes como los principales logros y resultados del sistema de gestión de la política Anticorrupción en 2021:

- La Política Anticorrupción ABAC tiene alcance al 100% de la operación de Porvenir, por lo cual la matriz de riesgos relacionados con la corrupción ha permitido identificar catorce riesgos relacionados, entre los que se encuentran posibles conflictos de interés, riesgos reputacionales por patrocinios, regalos, invitaciones y donaciones. Para estos, se han definido controles y acciones de mitigación a nivel corporativo.
- El 100% de los colaboradores y de los miembros de los órganos de gobierno de Porvenir han sido comunicados y formados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. Además, los proveedores y terceras partes, los clientes y los afiliados han sido informados sobre la Política ABAC.
- Diseñamos un plan de comunicaciones cuya finalidad es fortalecer la cultura anticorrupción. Este plan reúne las principales actividades que se desarrollarán anualmente, entre las que se encuentran el envío de comunicados recordatorios y de formación, el día internacional de lucha contra la corrupción, las campañas de revelación de conflictos de interés, capacitación a los nuevos colaboradores denominado “Capacidad R”.

- Como resultado del fortalecimiento del proceso y las iniciativas de apropiación del principio de CERO TOLERANCIA, durante 2021 se mantuvo la cifra de cero eventos confirmados relacionados con corrupción.

Metas y retos



- Establecer mecanismos que nos permitan estar cerca de las áreas operativas, mediante un plan de comunicaciones más robusto y frecuente.



- Fortalecimiento de la cultura y garantía de la formación de colaboradores en la política de CERO TOLERANCIA para mantener el indicador de cero eventos y cero denuncias por temas relacionados con corrupción.

4.

Gestión de Riesgo





4. Gestión del Riesgo

4.1 Sistemas de Administración de Riesgos en Porvenir

(103-1)

Bajo nuestra misión, visión y objetivos estratégicos, la gestión integral del riesgo se convierte en un asunto material prioritario. Su propósito es fortalecer la cultura de prevención a través de una adecuada identificación de riesgos y oportunidades de mitigación a todos los niveles de la organización.

El Sistema de Administración de Riesgos de Porvenir categoriza la identificación y definición de metodologías de gestión de riesgos en dos tipos; estratégicos y emergentes.

4.2 Así lo gestionamos

(103-2)

Nuestro modelo integral permite analizar e identificar los distintos tipos de riesgos a los que está expuesto nuestro negocio y nuestra organización, dentro de estas dos categorías:

- Para el caso de los riesgos estratégicos, la identificación es realizada a través de un análisis del contexto interno y externo de dos pilares fundamentales: los riesgos que afectan la existencia del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y la Administración de Fondos Voluntarios de Pensiones y Cesantías; y los riesgos que afectan el cumplimiento del objeto social y la sostenibilidad financiera de Porvenir.

- Los riesgos emergentes son posibles hechos futuros que resultan difíciles de prever y cuya gestión integral suele estar fuera del alcance de control de la compañía. Para esta categoría, Porvenir busca realizar una aproximación oportuna para la que hemos definido metodologías de identificación, valoración, control y monitoreo, para mitigar impactos potenciales y dar cumplimiento a las buenas prácticas impartidas por Grupo Aval.

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 para mitigar los riesgos, apoyando la consecución de objetivos.

Nuestro modelo permite administrar los diferentes tipos de riesgos a los que nos exponemos en el desarrollo de nuestras actividades, entre los que se encuentran el riesgo de mercado, de liquidez, de crédito, operacional, de seguridad de la información y ciberseguridad, de protección de datos personales, anticorrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.

Sistemas de administración de riesgos en Porvenir

En Porvenir contamos con Sistemas de Administración de Riesgos, que permiten orientar a todos los colaboradores en la

Sistemas de Riesgo Financiero



Crédito



Liquidez



Mercado

Sistemas de Riesgo de Negocio



SARO



SOX



ABAC



Protección de datos personales



SARLAFT



Seguridad de la información y ciberseguridad



Continuidad del negocio

Ilustración 2 - Sistemas de Administración de Riesgos en Porvenir

En Porvenir estructuramos esta gestión a través de la definición clara de los niveles de autoridad y responsabilidad en nuestras tres líneas de defensa. Estas líneas se encargan de mantener un sistema eficiente de monitoreo constante.

- La Primera Línea de Defensa para la gestión del riesgo, está constituida por las áreas de Gestión de Negocio Porvenir, las cuales son responsables de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos de los productos, actividades, procesos y sistemas que están a su cargo.
- La Segunda Línea de Defensa está conformada por los procesos encargados de la Gestión de Riesgos de la entidad, los cuales asisten a las áreas de Gestión De Negocio y cargos críticos en la definición de la exposición al riesgo y la gestión de los riesgos corporativos.
- Como Tercera Línea de Defensa se establece la participación de la Auditoría Interna de Porvenir que con su rol independiente de las actividades de proceso y de la estructura de control, tienen la objetividad suficiente para validar la gestión más adecuada de los procesos para el logro de los objetivos estratégicos.

Además, contamos con comités de apoyo mediante los cuales se realiza el seguimiento a la gestión de riesgos:



4.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

Los resultados de la gestión de riesgos son presentados de forma trimestral a los comités de seguimiento correspondiente y su reporte es escalado a la Junta Directiva. A continuación destacamos los principales resultados desde los Sistemas de Riesgos de Negocio:

Capacitación y comunicación sistema de administración de riesgos

Con el fin de continuar fortaleciendo la cultura de riesgo en Porvenir, en 2021 implementamos un esquema de capacitación dinámica e interactiva a través de un aplicativo que permite fortalecer el conocimiento en todos los sistemas de administración del riesgo. Además, implementamos una campaña de comunicación creando símbolos por cada Sistema de Administración de Riesgos lo que nos ha aportado un mayor reconocimiento desde los diferentes procesos y equipos.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

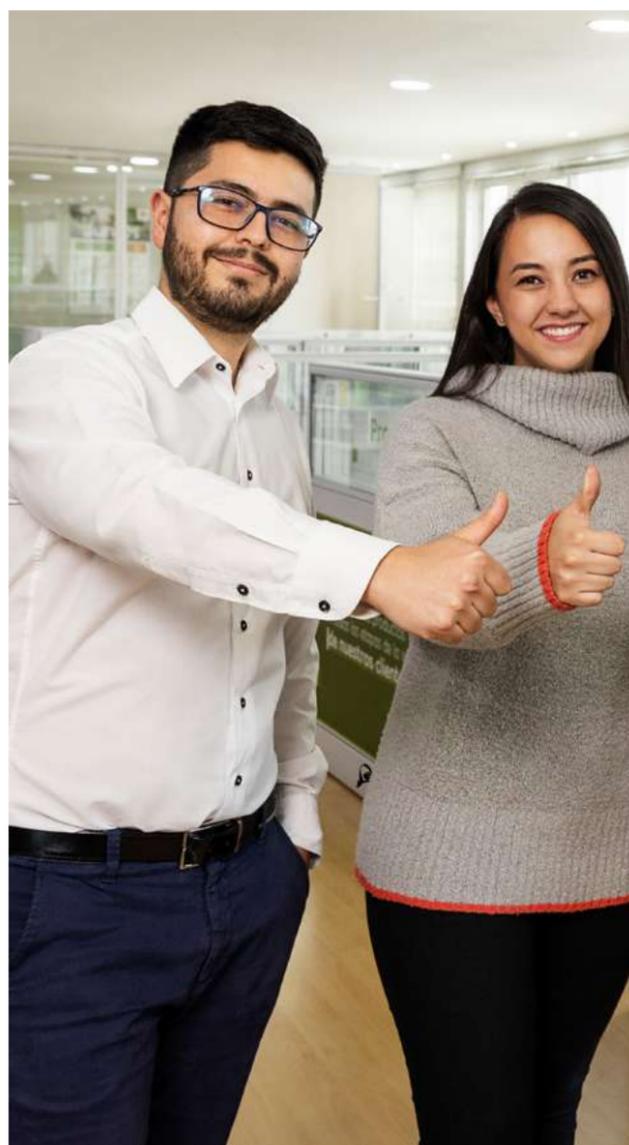
En el 2021 el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad operó según lo establecido en la Circular Básica de la Superintendencia Financiera, alineado a los estándares de la norma ISO/IEC 27001:2013 y los lineamientos de Grupo Aval. Destacamos los siguientes resultados:

- La autoevaluación del nivel de madurez de Seguridad de la Información y Ciberseguridad continúa arrojando una calificación satisfactoria.

- Implementamos la metodología corporativa de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, definiendo los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.
- Ejecutamos la auditoría interna y pre-auditoria con ICONTEC, con el fin de avanzar en el proceso de certificación en la norma ISO27001:2013
- Realizamos pruebas de hacking ético cuyos resultados fueron reportados oportunamente buscando promover la gestión y cierre de brechas de seguridad y la mitigación de los riesgos advertidos.
- Continuamos fortaleciendo el pensamiento basado en riesgos a través de estrategias de comunicación. Así mismo, llevamos a cabo VIII Jornada de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, con el objetivo de reforzar y recordar buenas prácticas para proteger la información personal y corporativa.



- De acuerdo con los esquemas de trabajo en alternancia, continuamos fortaleciendo las medidas de ciberseguridad, entre las que se encuentran: los canales de conexión segura, las conexiones remotas con doble factor de autenticación, la protección de servicios en la nube y la revisión de los lineamientos para prevenir fugas de información, así como la eficiencia en el monitoreo.
- Acompañamos a nuestra filial Aportes en Línea en el fortalecimiento de sus procesos de Seguridad de la información y la Ciberseguridad.



Protección de Datos Personales

El sistema de gestión de riesgos de protección de datos personales es uno de los pilares fundamentales en la relación con los afiliados, colaboradores, proveedores, clientes potenciales y en general con todas las personas naturales. En Porvenir venimos realizando una gestión de fortalecimiento entorno al cumplimiento de la normativa con la convicción de ofrecer a nuestros afiliados un trato justo en el manejo de sus datos.

En 2021 logramos crear un ambiente de control orientado a la protección de datos personales, misión que se viene fortaleciendo con diversas iniciativas:

- Definición de una Matriz de Comunicaciones, en la cual se clasificaron todos los tipos de comunicaciones que se envían a los afiliados, garantizado con esto el respeto a la privacidad.
- Trabajamos en el proyecto corporativo denominado ‘Clientes confidenciales’, el cual tiene como objetivo limitar el acceso no autorizado a los datos personales, salvaguardando la confidencialidad de los datos y la privacidad de los afiliados.
- Actualización en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio de todas las bases de datos que administra Porvenir.
- Fortalecimiento de la cultura a través del programa ‘Capacidad R’, para capacitar de forma sencilla y amigable a colaboradores y proveedores.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

El lavado de activos y la financiación del terrorismo representan una gran amenaza para la estabilidad del sistema financiero y la integridad de los mercados. En Porvenir contamos con un SARLAFT diseñado e implementado de acuerdo con



las metodologías aprobadas por la Junta Directiva e instrucciones de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Dentro de la gestión de actividades en 2021, destacamos las siguientes:

- Implementación de las nuevas instrucciones relativas al SARLAFT que incluyen la marca de verificación automática de identidad para clientes nuevos en el producto de pensiones voluntarias.
- La asignación a todos los clientes de un perfil de riesgos de conocimiento del cliente y las actualizaciones al Manual de normas SARLAFT.
- Seguimiento y apoyo en la implementación del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT) para la filial Aportes en Línea.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

Para el periodo 2021, el perfil de riesgo operacional de Porvenir, el cual incluye todos los procesos del sistema de calidad, 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 establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. En esa línea, destacamos los siguientes resultados:

- Identificación de los riesgos y controles de las actividades tercerizadas consideradas críticas, creando y formalizando procedimientos para su monitoreo.
- Implementación de la herramienta de gestión de riesgos para los módulos de riesgos, cumplimiento y eventos de riesgo operacional.

Metas y retos

- Diseño de un modelo de atención de la Gerencia de Riesgo de Negocio frente a los proyectos mediante la asignación de Business Partners y líderes de práctica de cara a cada vicepresidencia o gerencia.



En 2021 cumplimos con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, Grupo AVAL y la Ley Sarbanes – Oxley (SOX) y logramos la automatización de la matriz de riesgos y controles clave relacionados.

Así mismo, la Gerencia de Auditoría y la revisoría fiscal evaluaron la efectividad de los controles SOX mediante la práctica de pruebas independientes obteniendo resultados satisfactorios que permiten asegurar la integridad de los estados financieros.

Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de continuidad del negocio está implementado bajo las mejores prácticas y los estándares internacionales de la norma ISO 22301 y el Disaster Recovery International Institute (DRII), así como los lineamientos corporativos y lo establecido por la Superintendencia Financiera.

En 2021 logramos fortalecer esta gestión con:

- La actualización de la estrategia de Continuidad del Negocio.
- La activación del plan de continuidad del negocio y del comité de contingencia Covid-19.
- Ejecución de pruebas de continuidad para el aseguramiento de la operación crítica del negocio.



- Obtener la certificación ISO27001:2013 para el Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad e integrar más procesos a la certificación en el mediano plazo.



- Implementar mecanismos que permitan habilitar todos los canales en los cuales se recolecta la autorización del uso de datos personales, e incluir nuevas opciones para que los titulares ejerzan sus derechos.



- Fortalecimiento de funcionalidades en la herramienta del SARLAFT que permitan la automatización y optimización de proceso.



- Automatización de la matriz de riesgos y base de eventos de riesgo operacional buscando la unificación de la metodología de SARO con la metodología de los otros sistemas de riesgo de negocio.



- Automatización de procesos manuales para la generación de los estados financieros.
- Ejecución del plan de trabajo y pruebas de estrategias de recuperación definidas por la entidad para responder a eventos disruptivos.

5.

Compras sostenibles





5. Compras Sostenibles

aporten al fortalecimiento social y mantengan equilibrio económico que fortalezca relaciones de generación de valor.

5.1 Cadena de suministro local y sostenible

(103-1)

En Porvenir hemos incorporado la sostenibilidad como una prioridad estratégica para todos los procesos, incluyendo el entendimiento de la cadena de suministro y el relacionamiento estratégico con nuestros proveedores. En un mundo que cada vez tiene menos recursos disponibles, es muy importante que desde las compras que hacemos y desde las operaciones de nuestros proveedores se pueda aportar a generar productos de menor impacto ambiental, que

5.2 Así lo gestionamos

(103-2) (102-9) (204-1)

En Porvenir nos relacionamos con nuestros proveedores basados en un marco de transparencia e integridad. La Dirección de Abastecimiento, gestiona las compras de bienes y servicios de la compañía. Estos procesos de compras y proveedores son auditados de manera permanente bajo los lineamientos normativos de Grupo Aval. En los últimos años hemos avanzado y fortalecido la implementación de indicadores corporativos de monitoreo y seguimiento a la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro.

Las normas corporativas que direccionan nuestras actividades de abastecimiento, son:

- **ABAC:** Lineamiento que regula las relaciones con las terceras partes e intermediarios relacionado con la Política Anticorrupción.
- Procedimiento de Administración de Proveedores y Adquisición de Bienes y Servicios, y circulares internas.
- Manual corporativo que define los lineamientos para realizar una gestión de compras sostenibles de aquellos bienes y servicios frecuentemente adquiridos por las entidades de Grupo Aval, incorporando

criterios de sostenibilidad (económicos, ambientales y sociales), con el objetivo de lograr la adquisición y uso racional y eficiente de los mismos.

La gestión de compras sostenibles en Porvenir contribuye al uso eficiente de los recursos de la compañía, a la generación de ahorros y a la gestión de las relaciones con nuestros proveedores. Lo anterior, a través del adecuado seguimiento a los compromisos contractuales con las empresas que conforman nuestra cadena de suministro.

Cadena de abastecimiento de Porvenir

En Porvenir apoyamos a los empresarios colombianos trabajando de su lado. En 2021, destinamos el 95,64% 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.

Descripción de la cadena de suministro	2021	2020	2019
Número total de proveedores	1.505	1.358	1.205
Número total de proveedores locales	1.460	1.328	1.180
Porcentaje de proveedores locales	97,01%	97,79%	97,93%

Los proveedores más relevantes son los relacionados con: operación primaria de Porvenir, Call Center para clientes, comisiones bancarias, proyectos digitales y otros temas relacionados con tecnología (software, hardware, servicios de ingeniería)

Al cierre de 2021 contamos con 1.460 proveedores nacionales y 45 internacionales de todos los sectores y tamaños, de los cuales 147 corresponden a nuevas organizaciones en nuestra base de proveedores. En esta base encontramos aproximadamente un 27% de microempresas, 17% pequeñas empresas y 15% empresas medianas. Durante el 2021, realizamos pagos por más de \$223 mil millones, donde el 42% fue pagado a micro, pequeñas y medianas empresas.

Proporción de gasto en proveedores locales	2021	2020	2019
Presupuesto total en COP de adquisiciones	\$223.605.465.013	\$196.212.601.566	\$193.241.807.303
Presupuesto de adquisiciones proveedores locales	\$213.846.698.530	\$193.665.155.989	\$191.149.491.073
Porcentaje del presupuesto de adquisiciones en productos y servicios locales	95,64%	98,70%	98,92%

Lugares con operaciones significativas: Se refiere a aquellos lugares en los cuales Porvenir requiere mayor cantidad de adquisiciones para mantener su operación: Dirección General y las Regionales a través de los cuales se mantiene la operación central de los lugares más remotos.

Locales: Se refiere a las compras que realiza Porvenir a Proveedores nacionales. El 73% de los proveedores se encuentran en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga.

También desatacamos que, en 2021, generamos ahorros en los frentes administrativos y de tecnología, por medio de proyectos corporativos que representaron eficiencias por cerca de \$1.094 millones. Estos ahorros están apalancados en procesos más eficientes para la realización de compras y en la administración de los contratos de toda la compañía. En esta línea, generamos ahorros del 7,9% sobre las compras gestionadas respecto del 2020.

5.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3) (308-1) (414-1)

En 2021 nuestro compromiso estuvo enfocado en la capacitación a proveedores en temas de sostenibilidad, así como en la consolidación en conjunto con las demás entidades de Grupo AVAL de la primera encuesta de sostenibilidad aplicada a proveedores. Además, avanzamos en la implementación de criterios de sostenibilidad en nuestro proceso de abastecimiento.

Nuevos proveedores que cuentan con evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales y sociales

	2021	2020	2019
Número total de nuevos proveedores	147	153	156
Número de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales y sociales	10	0	0
Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales y sociales	7%	0%	0%

Capacitación a proveedores

Durante el 2021 realizamos una serie de capacitaciones virtuales en materia de sostenibilidad y de actualidad tributaria llevando el conocimiento y experiencia de nuestros colaboradores a nuestros aliados estratégicos.

Así, lideramos un trabajo en equipo con las diferentes áreas de la compañía para generar exitosamente la transferencia de conocimiento a través de estos espacios de capacitación e invitar de manera efectiva a los proveedores a participar, siendo el trabajo remoto la oportunidad de facilitar este tipo de iniciativas. En 2022, continuaremos con esta iniciativa ahondando aún más en temas de sostenibilidad según las necesidades de los proveedores.

La gestión de sostenibilidad con nuestros proveedores

Hemos compartido con proveedores y contratistas nuestro propósito superior y

nuestro compromiso corporativo con la sostenibilidad, con el fin de impulsar el trabajo conjunto a través de otras iniciativas que complementan la estrategia de capacitación:

- Encuesta de sostenibilidad a los proveedores que más participan en los procesos de compras de Porvenir y Grupo Aval. El fin de esta encuesta fue hacer diagnóstico para identificar oportunidades de mejora.
- Inclusión en el proceso de abastecimiento de criterios de sostenibilidad para la selección de proveedores.
- Por segundo año consecutivo, hemos implementado regalos de fin de año con impacto social y/o ambiental para para nuestros clientes y miembros de Junta Directiva.

Metas y retos



- Seguir sensibilizando a las demás áreas de la compañía sobre el fortalecimiento de la estrategia de compras sostenibles y la inclusión de criterios ambientales y sociales para la selección de proveedores.



- Trabajar de forma conjunta con proveedores y contratistas en la maduración del Modelo de Sostenibilidad de Porvenir.



- Continuar fortaleciendo el programa de capacitación y fortalecimiento de proveedores.

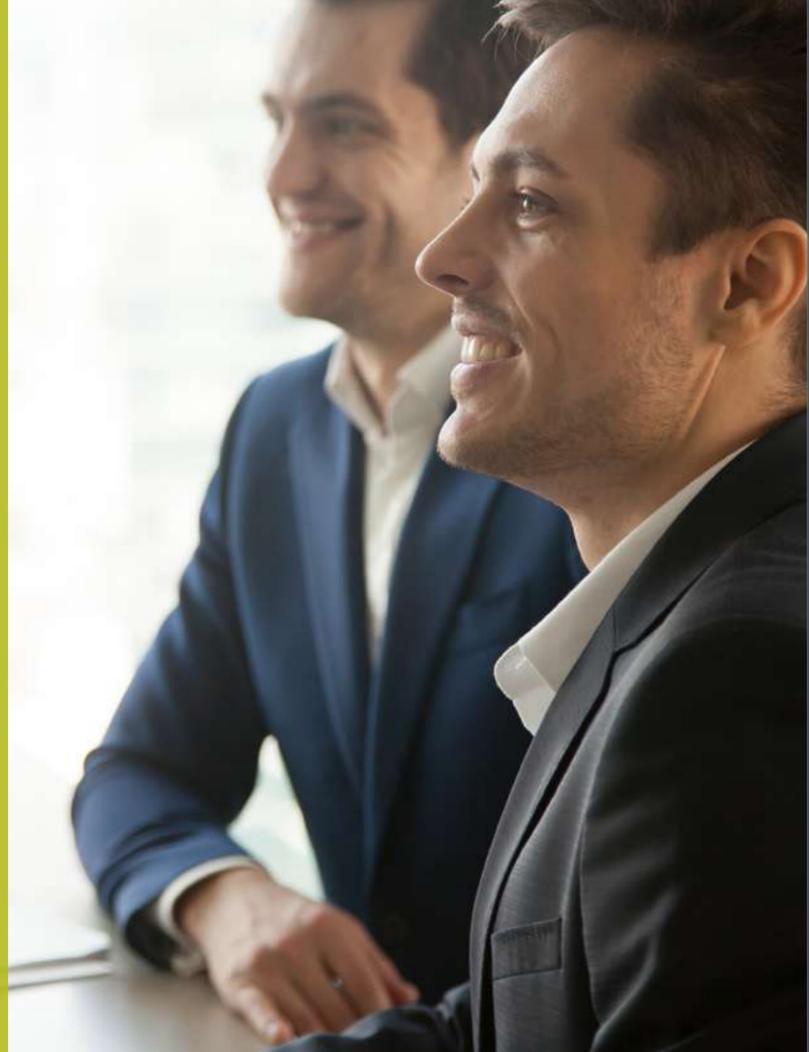


- Definir un modelo de indicadores específicos para la selección de proveedores nuevos con criterios de sostenibilidad.



Crecimiento rentable





6. Crecimiento rentable

6.1 Desempeño y generación de valor económico en Porvenir

(103-1)

El crecimiento rentable está directamente relacionado con nuestro propósito superior de trabajar por el bienestar financiero de nuestros afiliados y sus familias. Estamos comprometidos con la administración rigurosa, responsable y confiable de los recursos. Por eso, trabajamos para garantizar la rentabilidad de los portafolios y el liderazgo en la industria. De esta manera, podemos materializar nuestro propósito y agregar valor a todos nuestros grupos de interés.

La industria de pensiones y cesantías afronta importantes retos, no sólo en Colombia sino en la región. La estabilidad del sistema se enfrenta a la falta de cobertura, el deterioro del mercado laboral, la alta volatilidad del mercado de capitales, así como a su impacto en las tasas de rentabilidad, la disminución en la acumulación propia de la madurez del sistema debido al incremento acelerado de afiliados en condición de pensión, los cambios en las condiciones regulatorias de la industria, entre otros.

En línea con este panorama, en Porvenir hemos planteado diferentes alternativas para hacerle frente a cada uno de los retos mencionados, minimizando sus impactos y generando un crecimiento rentable.

6.2 Así lo gestionamos

(103-2)

La generación de valor económico se deriva de la gestión de la Gerencia de Planeación donde en conjunto con la Alta Gerencia, se definen los elementos estratégicos de la compañía y se implementan los mecanismos de evaluación y seguimiento que facilitan el adecuado monitoreo de los avances y resultados de nuestras metas. Esta gestión se enmarca en el Sistema de Gestión de Calidad, que logra la articulación con los procesos primarios del negocio y con los procesos de apoyo, que contribuyen a toda la cadena de valor.

Estamos comprometidos con el seguimiento continuo, este nos proporciona los insumos

necesarios 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, afectando directamente los indicadores financieros de la compañía.

En Porvenir materializamos nuestra estrategia por medio de un plan de negocios de mediano y largo plazo, anualmente construimos el plan de trabajo que sirve como hoja de ruta para cada Vicepresidencia y sus Gerencias. Además, realizamos seguimiento de manera mensual en el Comité de Presidencia, tomando así decisiones oportunas. Contamos con el Mapa Estratégico, una herramienta de gestión que nos permite a través de indicadores claves, articular las seis dimensiones del plan de negocio y los seis objetivos estratégicos alineados con la MEGA 2025.

Objetivos Estratégicos 2021 - 2025



En esta línea, la planeación estratégica contribuye al crecimiento rentable por medio de análisis económicos que buscan maximizar las eficiencias y desarrollar iniciativas de creación de valor. Realizamos análisis de costos para los principales procesos de la cadena de valor, análisis financieros por producto, seguimiento al modelo comercial y diversos ejercicios de benchmarking locales e internacionales en compañías referentes de la industria.

Dentro del cumplimiento de nuestras metas financieras y económicas, el modelo comercial, cumple el objetivo de profundizar las estrategias en segmentos de afiliados o empleadores cuyo comportamiento trae mayor valor económico para la compañía usando como herramienta el análisis de rentabilidad por portafolio.

6.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3) (102-7) (201-1)

En 2021, sumado a las condiciones de coyuntura macroeconómica, permanecieron los efectos generados por el Covid-19. Sin embargo, en Porvenir logramos resultados financieros sobresalientes.

Como fruto de la gestión económica, durante el año 2021, registramos una utilidad neta histórica por \$579.603 millones, capturando el 56% del mercado que representa un incremento de 0,6% frente al 2020. Este resultado se obtuvo gracias a los ingresos de \$1,43 billones, representando un crecimiento del 3,5% frente al 2020 y una cuota de mercado del 44,2%. Lo anterior nos consolida con el mejor margen neto de la industria del 48,4%.

En cuanto a los valores de los fondos, Pensiones Obligatorias llegó a los \$160 billones, incrementando su participación de mercado en 63 puntos básicos, capturando 44,8% del mercado. Cesantías por su parte, cerró en \$7,7 billones logrando un 47,5% de participación de mercado. Finalmente, el fondo de Pensiones Voluntarias acumuló \$5,2 billones con un 20,2% del total administrado por los fondos de pensiones.



Valor económico directo generado y distribuido

Desempeño Económico	2021 COP	2020 COP	2019 COP
Valor económico generado (VEG)	1.197.543.483.022	1.113.377.097.070	1.086.650.766.162
Ingresos operacionales	1.197.543.483.022	1.113.377.097.070	1.086.650.766.162
Valor económico distribuido	848.841.473.157	804.133.986.267	833.254.849.970
Costos operacionales	53.900.857.860	40.782.660.041	124.183.773.230
Salarios y beneficios de los empleados	240.623.556.000	225.145.187.000	247.097.962.000
Pagos realizados a proveedores de bienes, servicios y materiales	222.304.059.297	198.073.775.226	193.252.789.540
Pagos a proveedores de capital	37.782.000.000	39.414.364.000	33.499.325.200
Pagos a gobiernos	254.231.000.000	266.218.000.000	220.321.000.000
Inversiones en la comunidad	40.000.000.000	34.500.000.000	14.900.000.000
Valor económico retenido	348.702.009.865	309.243.110.803	253.395.916.193

Algunos de los hitos de 2021 que realzan la planeación y el éxito del modelo comercial en forma resultados para la gestión económica son:

- Realizamos el lanzamiento de la Planeación Estratégica 2021-2025, basada en nuestro propósito corporativo, misión, visión y principios rectores. Esta planeación incorporó 6 objetivos estratégicos enfocados en sostenibilidad y reputación, experiencia de cliente superior, innovación y digitalización, rentabilidades competitivas para los afiliados, gestión del riesgo como habilitador del negocio, y crecimiento rentable y eficiente. Estos objetivos a su vez se soportan en tres habilitadores: atracción

y desarrollo del talento excepcional, capacidades digitales y analíticas, y excelencia operacional.

- Nos adaptamos al nuevo marco de actuación de Pensiones Voluntarias que presentó cambios a partir del Decreto 1207 del 2020. Realizamos esfuerzos focalizados en el fortalecimiento de alianzas estratégicas con los canales tradicionales y los nuevos canales, a partir de la implementación del nuevo modelo comercial. Por último, podemos destacar que la estrategia tributaria ha permitido materializar beneficios apalancados en aportes a la comunidad y planes de optimización.



7.

Inversión responsable



Metas y retos



- Mirando hacia adelante queremos seguir posicionando a Porvenir como la AFP en la que confían los colombianos manteniendo nuestro liderazgo en el mercado, operando bajo los más altos estándares de calidad y seguridad, propendiendo por la innovación para facilitar las interacciones de los afiliados con la compañía.



- Estas metas están apalancadas en estrategias transversales como la implementación de nuevos canales de venta, el fortalecimiento de las comunidades digitales, la contribución a la educación financiera de los colombianos, la implementación de modelos de servicio basados en desarrollo tecnológico interno y de cara a los clientes.



7. Inversión responsable

7.1 La inversión responsable en Porvenir

(103-1)

Fieles a nuestra misión de contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida, avanzamos en una gestión continua hacia procesos más robustos que apalanquen una mayor sostenibilidad de las inversiones en el largo plazo, incorporando los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en nuestras decisiones y portafolios.

7.2 Así lo gestionamos

(103-2)

Contexto económico de 2021

El ahorro privado y las rentabilidades de los portafolios que administramos recibieron durante el año 2021 las consecuencias de una economía global caracterizada por un sólido proceso de recuperación después del efecto negativo que tuvo la aparición del Covid-19 y

Las tendencias actuales, las decisiones de inversionistas y fondos de capital han puesto en evidencia la creciente trascendencia de los criterios ASG, en las decisiones de inversión en portafolios y mercados. La incorporación de estos criterios fortalece la gestión de las inversiones tanto a nivel de riesgos, generación de valor y alineación con las expectativas de nuestros grupos de interés.

las medidas de cuarentena que llevaron a una desaceleración muy fuerte en 2020.

Los pronósticos del FMI proyectaron que la economía mundial se expandiría a un ritmo de 5,9% anual en 2021, con números favorables tanto en países desarrollados como emergentes. Esta rápida recuperación se logró en mayor medida gracias al avance del proceso de vacunación, pues en términos globales cerca de un 50% de la población cuenta con un esquema completo de vacunación y un 10% adicional han logrado tener al menos una dosis. Vale la pena destacar que el proceso de vacunación ha sido divergente entre países por los que los procesos de reapertura se han dado a diferente ritmo.

Sin embargo, este dinámico crecimiento de la economía ha traído consigo fuertes presiones inflacionarias generadas tanto por la rápida recuperación de la demanda global, como por dificultades en las cadenas de abastecimiento globales los cuales han encarecido los precios de la mayoría de los productos por la escasez de insumos requeridos en los procesos de producción. Las rentabilidades se vieron afectadas frente a los mayores niveles de inflación que llevaron a las autoridades monetarias a adoptar una postura más restrictiva comenzando un proceso de normalización después de todo el estímulo brindado durante 2020. En paralelo, países emergentes como Brasil, Rusia, Chile, entre otros, han realizado fuertes aumentos en sus tasas de interés en los últimos meses. Estas medidas más restrictivas han explicado en el aumento de la tasa de interés a nivel mundial.



Dentro del contexto macroeconómico local destacamos que la economía colombiana vivió en 2021 una recuperación económica, que prevén expansiones del PIB en un 9,7% al cierre del año 2021. Estas buenas cifras se han logrado gracias al proceso de vacunación del país, pues al 31 de diciembre de 2021 se registra 65,6 millones de dosis aplicadas, y un total de 28,8 millones de personas inmunizadas. Esto ha permitido que sectores como el comercio, la industria y el turismo se reactiven e impulsen la economía.



Por supuesto, Colombia no ha sido ajena a las presiones en precios que se vienen registrando en el mundo, y la inflación ha venido sorprendiendo al alza cerrando 2021 en 5,62% anual, el nivel más alto desde 2016. Tanto el buen desempeño económico como el aumento de la inflación llevaron a que el Banco de la República aumentara su tasa de interés llevándola desde el 1,75% a un nivel de 3,0% a final de año.

lineamientos robustos mediante los cuales buscamos propender por el mayor retorno posible para los afiliados dentro de unos criterios de riesgo controlado, que garanticen a lo largo del tiempo la consistencia con las características definidas para cada uno de los portafolios de acuerdo con la regulación vigente. En particular, el régimen de inversión de los fondos de pensiones administrados se rige por lo dispuesto en las Leyes 100 de 1993 y 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

Gestión de los portafolios administrados

Con el fin de realizar una adecuada administración de los fondos de pensiones administrados, hemos establecido unos

Durante 2021, generamos a nuestros afiliados de pensiones obligatorias y cesantías utilidades por el orden de los \$16 billones de pesos, impulsadas principalmente por el resultado satisfactorio de los Portafolios de mayor riesgo y moderado, los cuales evidenciaron rentabilidades de dos dígitos durante al año.

se ha evidenciado una contribución al desarrollo de la economía, han sido fuente de financiamiento de múltiples proyectos de infraestructura, inversión pública y capital para compañías del sector privado en diferentes sectores económicos.

La gestión de los ahorros de los colombianos parte de la consistencia que otorga la asignación estratégica de activos (AEA) con horizonte de 10 años que habilita la eficiente, ordenada y cumplida administración de los recursos de los afiliados orientada hacia el logro de los objetivos de inversión de largo plazo.

La Asignación Estratégica de Activos (AEA) Es revisada en diferentes instancias antes de su aprobación por parte de la Junta Directiva.



RENTABILIDADES E.A. 31-12-2021

PERIODO	MODERADO	CONSERVADOR	RETIRO	MAYOR RIESGO	CESANTIAS LP	CESANTIAS CP
Año corrido	12.8%	0.3%	3.4%	14.3 %	5.5%	1.0%

Es importante destacar que, dado el entorno internacional del aumento de las presiones inflacionarias, observamos un 2021 retador para los portafolios de inversión con perfil de riesgo más conservador, pues se presentó un incremento en los niveles de tasa de interés de forma generalizada, lo cual afectó el rendimiento de los activos de renta fija tanto locales como internacionales. Adicionalmente, la aversión al riesgo fue más pronunciada en países emergentes donde las vulnerabilidades fiscales y externas son más relevantes.

Es evidente que la gestión de los ahorros de los afiliados afronta retos de diversa magnitud, luego de implementar las medidas necesarias para su manejo tienen en un efecto sobre el desarrollo económico del país.

Gracias a las fuentes de ahorro privado en la que se han constituido los recursos de los fondos de pensiones y a las inversiones realizadas con ellos



En Porvenir realizamos un permanente seguimiento de las estrategias adoptadas con el fin de incrementar las rentabilidades de los portafolios en medio de un entorno de control de riesgos, logrando el mayor beneficio para nuestros afiliados.

Para nosotros es relevante continuar con una política de inversión robusta y eficiente que cumpla el compromiso con los afiliados de quienes administramos un total de \$192,6 billones entre pensiones obligatorias, cesantías, pensiones voluntarias y pasivos pensionales.

Nuestros Portafolios de Inversión

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 los invertimos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

La siguiente, es la distribución de activos al interior de cada fondo de pensiones obligatorias y cesantías de Porvenir, al cierre de 2021:

Gráfico 1. Composición portafolio de pensiones obligatorias moderado con corte al 31 diciembre de 2021. Fuente: Porvenir.

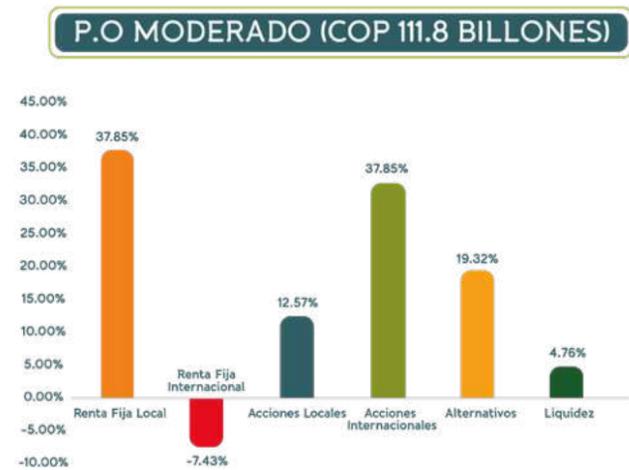


Gráfico 2. Composición portafolio de pensiones obligatorias conservador con corte al 31 diciembre de 2021. Fuente: Porvenir.

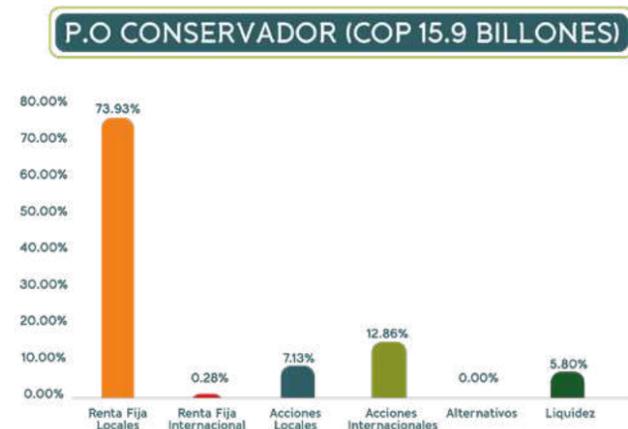


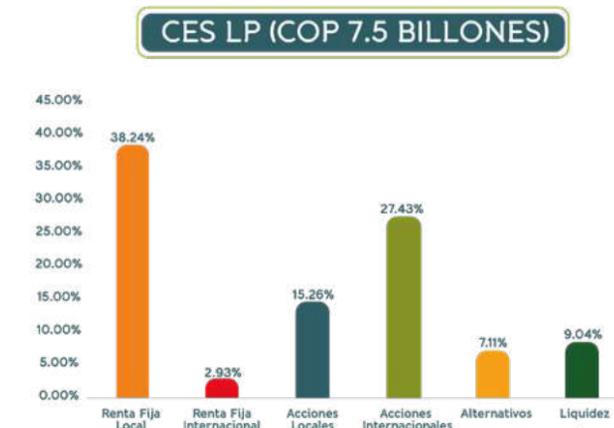
Gráfico 3. Composición portafolio de pensiones obligatorias retiro Programado con corte al 31 diciembre de 2021. Fuente: Porvenir.



Gráfico 4. Composición portafolio de pensiones obligatorias mayor riesgo con corte al 31 diciembre de 2021. Fuente: Porvenir.



Gráfico 5. Composición portafolio de cesantías largo plazo con corte al 31 diciembre de 2021. Fuente: Porvenir.



Portafolio Generación Sostenible Porvenir

El portafolio Generación Sostenible Porvenir se ha convertido en uno de los principales objetivos de mercado para el público joven, que cada vez está más interesado en temáticas de inversión sostenible y amigables con el planeta, que sean disruptivas y especiales, con las que se puedan sentir identificados. A su vez, la diversificación de las inversiones del portafolio, que buscan en el largo plazo un desempeño económico positivo, junto con las bajas barreras de entrada para que los clientes accedan al portafolio, generan mayores incentivos para afiliarse al mismo.

El incremento en las inversiones ASG ha sido impulsado por la relevancia que ha tomado este tema alrededor del mundo y por la preocupación que surgió en diversos sectores de la economía como tecnología, medicina, transporte, entre otros por migrar a sistemas e inversiones más sostenibles después de un duro año de pandemia.

Tener un portafolio como Generación Sostenible resulta de vital importancia para Porvenir y su compromiso con la generación de valor de largo plazo. De esta forma, se brindan estrategias de inversión sostenibles y que están acordes a los lineamientos tanto nacionales como a nivel global, encaminados a trabajar por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS. Este portafolio es una opción que pocos agentes de la industria local tienen en su oferta, lo cual nos posiciona como pioneros apalancando nuestro rol como signatarios de los Principios para la Inversión Responsable – PRI, y demostrando nuestro compromiso con un sistema financiero más sostenible.



Así mismo cabe destacar que en nuestro proceso de riesgos financieros contamos con un exhaustivo proceso de selección de inversiones y un esquema de aprobación, en los cuales los equipos de inversiones y riesgos evalúan, entre otros, la filosofía, el desempeño y el riesgo de cada nueva inversión. Una vez evaluados los parámetros, se llevan las alternativas de inversión a los respectivos comités para su posterior uso dentro de las estrategias de inversión de los portafolios. Adicionalmente, como parte del proceso estratégico de inversión, los criterios ASG son determinantes en la toma de decisiones de inversión para las diferentes clases de activos.

Gestión del portafolio Generación Sostenible Porvenir

Dentro de la política de inversión, el portafolio tiene como objetivo mantener inversiones diversificadas con un perfil de riesgo agresivo en instrumentos financieros que cumplen con criterios ASG. Para tal fin, tenemos establecidos los siguientes rangos de inversión para cada tipo de activo:

Tipo de Activo	Rangos Tácticos	
	Min	Max
Liquidez	5%	100%
Renta Fija Colombia	20%	60%
Renta Fija Internacional	0%	40%
Total Renta Fija	20%	80%
Renta Variable	20%	75%
Total Renta Variable	20%	75%
Descobertura	20%	95%

Con esto aseguramos que el portafolio mantenga su perfil de riesgo y se puedan implementar estrategias de inversión de manera eficiente y alineada con dichos rangos. Realizamos una revisión de manera periódica con el fin de establecer los objetivos de inversión por cada clase de activo del portafolio.

Política de Inversión Responsable

Como parte del aseguramiento de la gestión de la inversión responsable, contamos con la Política de Inversión Responsable en la que definimos roles y responsables:

- La integración de potenciales inversiones sostenibles en los portafolios serán realizadas por la Vicepresidencia de Inversiones.
- La evaluación de los riesgos ASG será llevada a cabo por la Vicepresidencia de Riesgos. El seguimiento y control de este proceso estará a cargo del Comité de Apoyo de Riesgos y se presentará un informe al Comité de Riesgo.
- La Junta Directiva aprobará la Política de Inversión Responsable.

Así mismo, el equipo de auditoría interna realizó auditorías para validar el cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo referente a sostenibilidad e incorporación de criterios ASG.

Adicionalmente, en el marco de nuestra adhesión a los Principios para la Inversión Responsable – PRI, impulsados por las Naciones Unidas, en el 2022 recibiremos los resultados de nuestra evaluación anual como signatarios.

7.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

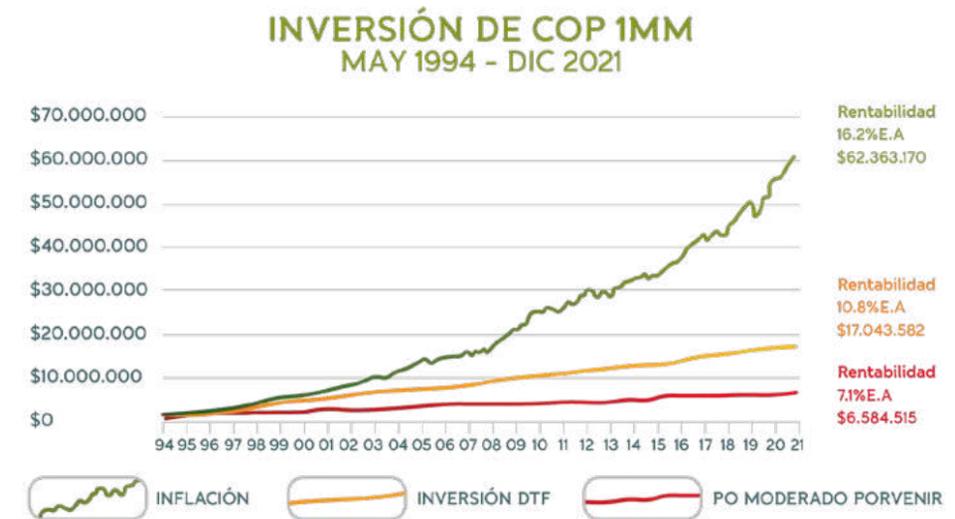
Rentabilidades

Las rentabilidades de los portafolios recibieron efectos de movimientos en variables como, la tasa de interés de los títulos de deuda pública colombiana de 10 años, que aumentó desde un nivel de 0,91% a finales de diciembre de 2020 hasta un nivel de 1,51% el 31 de diciembre de 2021, lo que representa una desvalorización del 4% efectivo anual, de este activo en lo corrido del año. En paralelo, la renta fija local se desvalorizó también, pues los títulos de deuda pública a tasa fija con vencimiento en 2034 pasaron de un nivel de rendimiento de 5,97% el 31 de diciembre de 2020 a un nivel de 8,54% el 31 de diciembre de 2021, lo que equivale a una desvalorización de 14,3% efectivo anual en el año.

En los mercados accionarios vale la pena destacar que el comportamiento fue mixto. Mientras en el mercado internacional vimos importantes valorizaciones, como por ejemplo el S&P de EE.UU. que se valorizó un 27% efectivo anual en 2021, en los mercados emergentes, incluido Colombia, vimos importantes retrocesos pues el índice EEM: ETF iShares MSCI Emerging Markets, registró el año pasado una caída del 5,5% efectivo anual.



Un análisis relevante se evidencia en la observación del desempeño de los fondos de pensiones obligatorias en el largo plazo, pues los recursos permanecen en el portafolio por periodos prolongados de tiempo, y la asignación estratégica de activos está considerada a un periodo de 10 años. Bajo esa óptica, como lo muestra el siguiente gráfico, si el 31 de mayo de 1994 se hubiese invertido \$1 millón en nuestro portafolio moderado, al 31 de diciembre de 2021 se tendrían \$62,4 millones, esto permite entender los buenos resultados que han tenido nuestros portafolios a lo largo del tiempo y por encima de otras alternativas de ahorro.



Nuestro rol como administradora de fondos de pensiones y cesantías nos permite contribuir al desarrollo económico al ser una fuente de ahorro privado para el país y mediante las inversiones que se han realizado a lo largo de los años. Los recursos administrados

son fuente de financiamiento de múltiples proyectos de infraestructura, inversión pública y capital para compañías del sector privado en diferentes sectores económicos, a continuación presentamos los principales elementos de nuestra gestión de inversiones:

Mercado de infraestructura

El desarrollo económico procedente de la dinámica generada por los ahorros de los colombianos se puede detectar en las importantes obras de infraestructura que se proyecta realizar a nivel nacional para el incremento en la productividad y el crecimiento económico de largo plazo. Por ejemplo, se destaca que al cierre de 2021



aproximadamente el 73% de los proyectos 4G de la primera, segunda y tercera ola lograron el cierre financiero total (22/30).

En el último trimestre de 2021, se firmaron las segundas iteraciones de varios de los fondos de deuda de infraestructura, por un valor de 1.78 billones de pesos, que financiarán la operación y mantenimiento de las obras de 4G que se han venido terminando, así como los nuevos proyectos de 5G que están siendo estructurados, además de alternativas en otros tipos de infraestructura, tales como energías renovables y desarrollo de transporte multimodal. Adicionalmente, se destacan los siguientes logros durante 2021:

- Los fondos de deuda de infraestructura de primera generación ya han completado sus planes de inversión y han hecho llamados por más del 65% del capital comprometido.
- La tasa interna de retorno promedio (ponderado por capital invertido) de este tipo de inversiones es de 10.4% a 31 de diciembre de 2021.

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

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

Las inversiones que realizamos en el sector infraestructura en 2021 estuvieron enfocadas en subsectores como eléctrico – energético y construcción, a través de instrumentos de deuda y participaciones en emisores como la Empresa de Energía de Bogotá – EEB, Interconexión Eléctrica SA –ISA, Celsia, Promigas, Ecopetrol, Grupo Argos, Cementos Argos, Cemex Latam Holdings – CLH, Corficolombiana, entre otros.

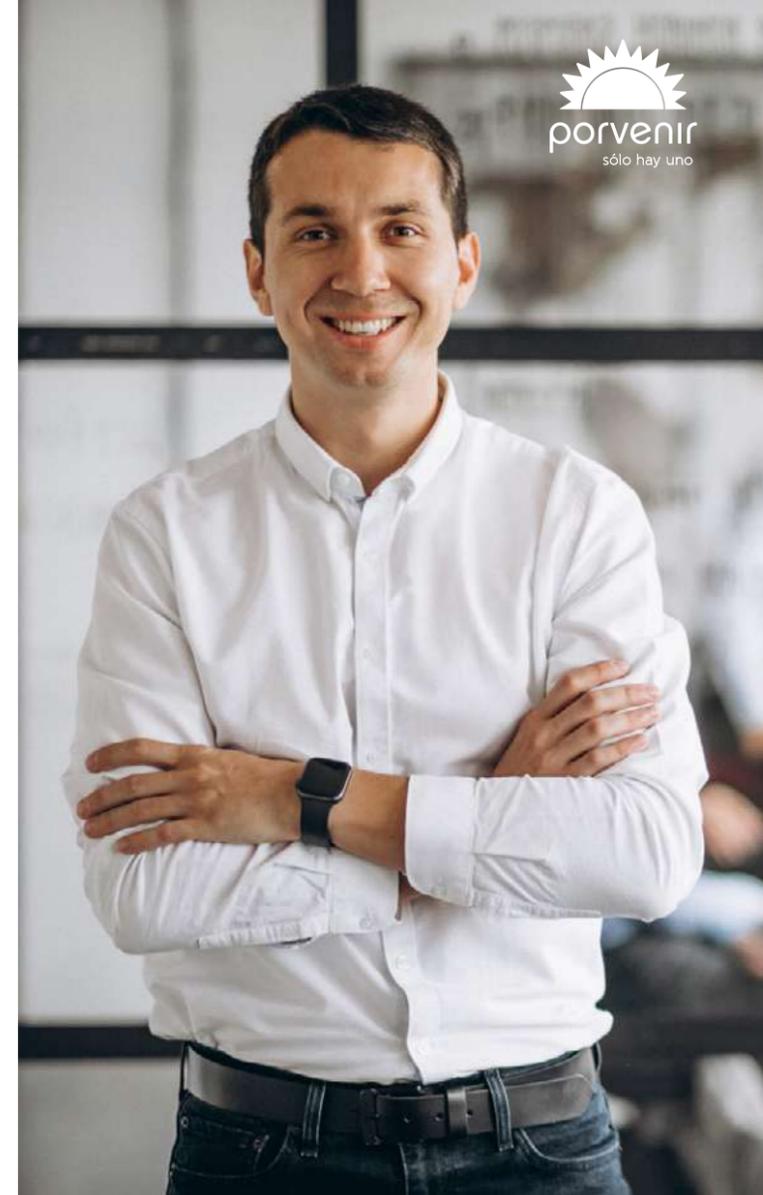
Esta categoría de inversiones en infraestructura de los fondos administrados en 2021 totalizó \$15.6 billones considerando la participación de pensiones obligatorias y cesantías.

Mercado de inversión pública

En el caso del mercado de inversión pública, un segmento donde se observa el desarrollo económico es en los Títulos de Tesorería (TES) que son los instrumentos de deuda pública mediante los cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento, administración de justicia, educación, salud, seguridad, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda.

Los fondos de pensiones y cesantías continúan siendo los mayores tenedores de deuda pública local, con una participación de 27,5% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre de 2021. Nuestras inversiones en Títulos de Tesorería TES, ascendieron a 44,1 billones de pesos a diciembre de 2021 en los portafolios de pensiones obligatorias y cesantías largo plazo. Adicionalmente, estos fondos fueron un apoyo en el mercado de deuda pública en medio de las necesidades de financiamiento que tuvo el país para hacerle frente a la situación económica generada por el Covid-19.

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



Hacienda y Crédito Público destacó que se contempla un rebalanceo en las fuentes de financiación, pasando de 72% a 80% en deuda interna y de 28% a 20% en deuda externa, respecto a los resultados que se presentaron en el Marco Fiscal de Mediano Plazo de 2019, con el apoyo de los inversionistas locales. De igual modo, el rol del ahorro pensional ha sido un apoyo en el perfil externo, pues las inversiones internacionales que manejan los fondos de pensiones y cesantías hacen parte de la balanza de capitales y de la cuenta corriente de la balanza de pagos, favoreciendo así la posición externa del país.

Mercado de capitales

En Porvenir tenemos un papel relevante en el mercado de capitales de Colombia. Somos un agente importante en los volúmenes de negociación en los mercados secundarios de renta fija pública y privada, renta variable y cambiario. Tenemos un rol protagónico al participar como inversionistas en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las de renta variable.

Los fondos de pensiones obligatorias y cesantías también cuentan con una importante inversión en empresas locales, tanto de carácter público como privado, las cuales son generadoras de crecimiento, empleo e ingresos para el país. La participación accionaria de los fondos de pensiones en estas empresas locales ha contribuido a fortalecer el gobierno corporativo y la transparencia en el manejo financiero. Nuestro portafolio de pensionas obligatorias moderado que administra más de \$112 billones tiene un 12,6% invertido en acciones o empresas locales, lo cual es equivalente a \$14,1 billones distribuidos entre diferentes sectores.

Industria y regulaciones

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 cesantías. Los cambios normativos más importantes y proyectos actualmente en curso son los siguientes:

- Revisión de simuladores pensionales: En trabajo conjunto con Asofondos hicimos una propuesta de metodología prospectiva para el cálculo de rentabilidades esperadas

por los afiliados. Esta propuesta quedó en manos de la Superintendencia Financiera de Colombia en el segundo semestre del 2021 para su análisis posterior.

- Revisión de la tasa de interés técnico de retiro programado: En el transcurso del año discutimos y evidenciamos la necesidad de revisar el cálculo de esta tasa. Es una tasa muy importante para la industria y se espera que sea un tema importante de análisis en los próximos años.
- Garantías de los fondos de deuda del Fondo Nacional de Garantías: revisamos las propuestas de garantías para fondos de deuda local que estaba proponiendo la entidad al mercado en el transcurso del 2021.
- Decreto 1207 de 2020 (referente a pensiones voluntarias): Hicimos seguimiento a la evolución y planeación de la implementación de este decreto a favor de los clientes de pensiones voluntarias. Dentro de los principales cambios se encuentra un nuevo formato para fichas técnicas e informes de rendición de cuentas de los portafolios administrados. Se espera que con estos cambios los clientes tengan mejor información de los productos de pensiones voluntarias en los que invierten.
- Decreto 270 de 2021 (Rentabilidad Mínima CES Corto Plazo): realizamos un especial análisis a este decreto que modificaba la rentabilidad mínima del portafolio de corto plazo del fondo de cesantías, modificación necesaria dado que el cálculo anterior no estaba diseñado para un ambiente de subida de tasas desde un nivel de tasas bajas como se observó a inicios de 2021.

Resultados del portafolio de Generación Sostenible Porvenir

En relación con el impacto de los factores ASG en el portafolio de Generación Sostenible Porvenir, se evidencian dos aspectos muy positivos si se compara al portafolio contra uno equivalente sin denominación sostenible y con composición similar de clases de activos para el cierre del 2021:

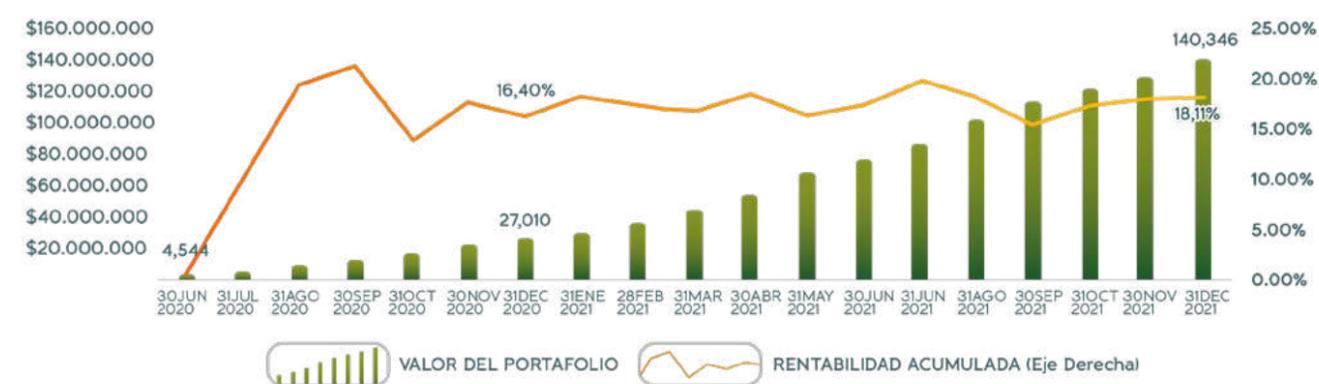
- La medición de huella de carbono del portafolio de Generación Sostenible Porvenir corresponde a un 46.89% de la intensidad media ponderada de carbono de un portafolio equivalente sin denominación sostenible.
- La eficiencia de riesgo-retorno es casi 4.6 veces mejor para el portafolio de Generación Sostenible Porvenir.

Entre los resultados más importantes del 2021 se evidenció un crecimiento del 420% en los recursos administrados por el portafolio, pasando de \$27.000 millones a finales de 2020 a \$140.300 millones para cierre del 2021.



Otro punto importante a destacar es el desempeño de este portafolio durante 2021, pues cerró el año con una rentabilidad neta efectiva anual del 19.13%, llevando la rentabilidad acumulada (desde el lanzamiento del portafolio en mayo 2020) al 18.11%.

Evolución del Portafolio



Dentro de los hitos para resaltar durante 2021 estuvo la participación del portafolio en la primera emisión sostenible realizada por el Gobierno Nacional, denominada “TES verdes”, permitiendo una mayor diversificación de las inversiones del portafolio. Los recursos obtenidos en esta colocación están destinados a avanzar en proyectos de sostenibilidad que contribuyan a que el país cumpla con sus compromisos ambientales y climáticos, tales como la reducción de los gases de efecto invernadero, y alcanzar el objetivo de carbono neutralidad a 2050.



Así mismo, el portafolio de Generación Sostenible también participó en las emisiones de bonos verdes y sociales que se emitieron en el transcurso del 2021 por empresas privadas en Colombia. Estas emisiones confirman el interés, cada vez mayor, por parte de entidades tanto gubernamentales como privadas por los temas de sostenibilidad, gobierno corporativo y medio ambiente, siguiendo la tendencia global en este aspecto.

En términos de los desafíos futuros, en Porvenir continuaremos fomentando la capacitación de nuestro equipo de trabajo en todos los temas relacionados con las inversiones ASG, toda vez que este tipo de inversiones seguirá adquiriendo mayor relevancia en la participación de los portafolios administrados.

Política de Inversión Responsable

Durante el 2021 se destacan importantes actividades que permiten evidenciar avances en la implementación y el fortalecimiento de la inversión responsable. Entre las principales actividades se destacan:

- Como signatarios de los Principios para la Inversión Responsable-PRI, desarrollamos diversas actividades, entre las cuales se destaca el diligenciamiento del cuestionario anual que evalúa las prácticas de inversión responsable frente otros signatarios y permite seguir desarrollando planes de trabajo para fortalecer diferentes aspectos del proceso de inversión. Así mismo, participamos activamente en las reuniones organizadas por PRI con otros signatarios de la región para continuar creando lazos y entendiendo las tendencias y mejores prácticas en temas de inversión responsable.
- Participamos en la Iniciativa Climática de Inversionistas LATAM (ICIL), donde recibimos capacitaciones y fortalecimos nuestro conocimiento en torno a la importancia de la gestión del riesgo de cambio climático. Igualmente nos adherimos a importantes iniciativas para fomentar e impulsar el desarrollo de la inversión responsable en Latinoamérica.

- Realizamos un análisis profundo de los informes de sostenibilidad de emisores locales en los sectores de hidrocarburos, materiales de construcción y gas. Como resultado, mejoramos las variables y los criterios de calificación ASG de emisores en estos sectores, esto permite mejorar el análisis de riesgo y la incorporación de criterios ASG dentro de las decisiones de inversión.
- Realizamos ejercicios de escenarios prospectivos para entender la manera en la que las variables climáticas pueden impactar los indicadores financieros que hacen parte de los portafolios de inversión administrados.
- Desarrollamos un modelo de medición de la huella de carbono de los portafolios que administramos, a través de un ejercicio de investigación de métricas climáticas para portafolios de inversión y construimos un modelo inicial para la medición de la huella de carbono de los portafolios que administramos.



- Implementamos la nueva normatividad en temas ASG, con base en nuestra Política de Inversión Responsable. En esta línea, la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular 007 y 008 donde realiza requerimientos a los inversionistas institucionales para incorporar la gestión de riesgos ASG y de cambio climático en las políticas de inversión.

En 2021 también participamos en eventos y nos sumamos a iniciativas para el fortalecimiento del ecosistema de la inversión responsable en Latinoamérica:

- Participamos en la construcción de una solicitud de divulgación de información Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG) a los emisores públicos en Colombia. La participación en esta iniciativa va en línea con nuestra Política de Inversión Responsable en la que pretendemos establecer canales de comunicación con los emisores para requerir información adecuada sobre cuestiones ASG.
- Nos adherimos a la declaración de compromiso con la inversión responsable que impulsa la acción climática en el marco de la COP26.

Así mismo, participamos en el panel de tendencias de regulación en materia de riesgos financieros del cambio climático y la respuesta desde el sector financiero de CCADI y en el panel de Fondos de Pensiones Privados como dinamizadores de la Inversión Responsable del Segundo Congreso Hispanoamericano Inversión Responsable.

Metas y retos



La incorporación de factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo en las decisiones de inversión de los portafolios de administrados plantea retos de corto, mediano y largo plazo. En este orden de ideas, el constante crecimiento de productos de inversión ASG nos lleva a estar a la vanguardia en la evolución permanente que tiene este asset class en el mundo de las inversiones, para lo cual buscaremos:

- Robustecer los modelos cuantitativos de calificación para incorporar elementos ASG dentro del proceso y la toma de decisiones de inversión.
- Fortalecer los modelos de medición de cambio climático de los portafolios administrados.
- Fortalecer los procesos de relacionamiento y propiedad activa con emisores y fondos en temas ASG.
- Tener resultados destacados en la evaluación de signatarios de PRI.

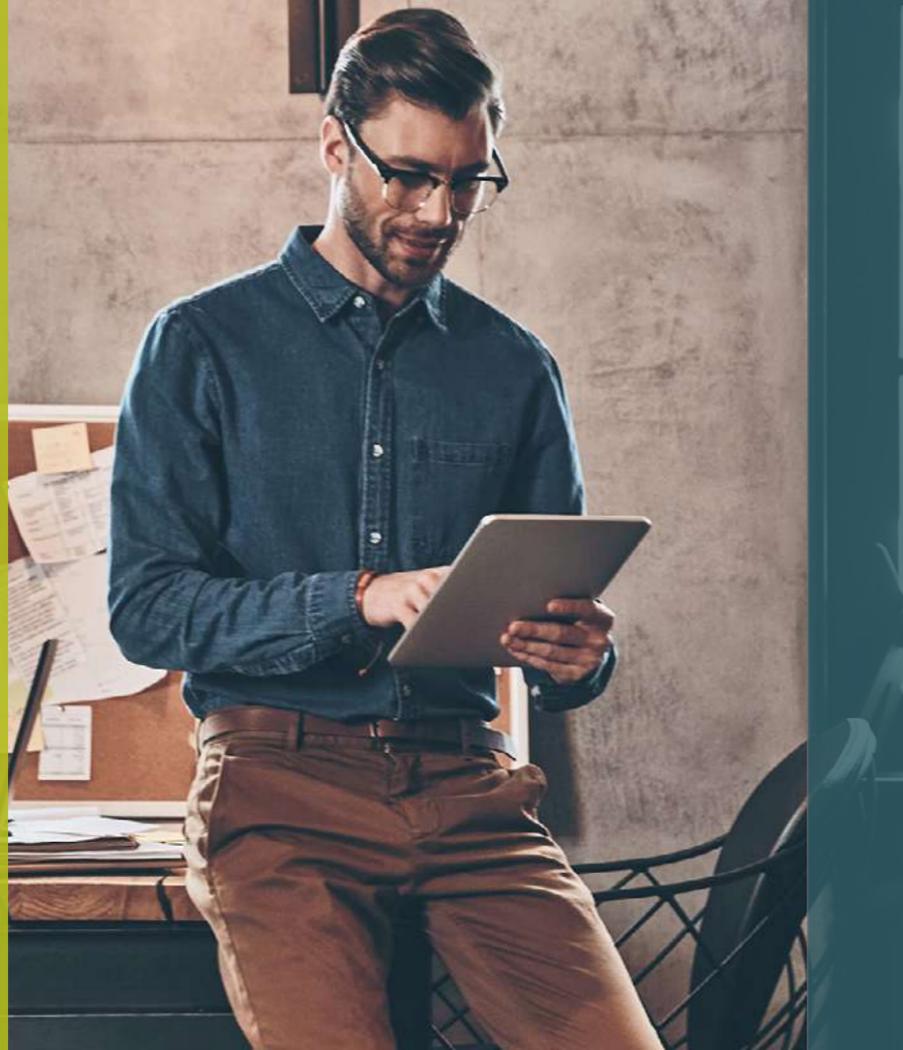
Además, continuaremos robusteciendo el proceso de capacitación de la fuerza de ventas, buscando así el posicionamiento del portafolio de pensiones voluntarias Generación Sostenible Porvenir, a la vez que sigamos explorando el lanzamiento de nuevos portafolios de inversión enfocados en aportar a la sostenibilidad del planeta. Finalmente, seguiremos aportando a la regulación en materia de inversiones ASG en la región.

8.

Innovación digital y excelencia operacional



8. Innovación digital y excelencia operacional



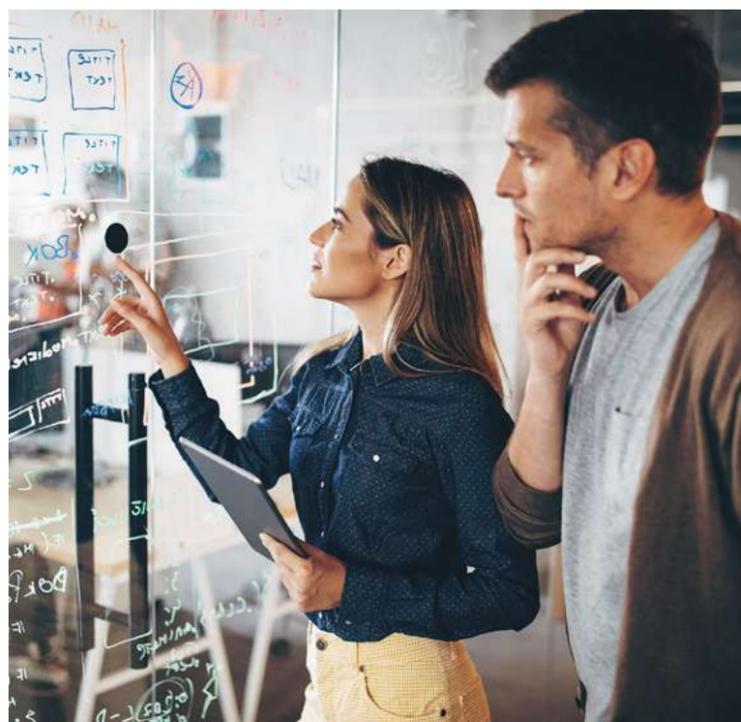
como un nuevo modelo de servicios, diseño de experiencia y evolución centrada en nuestros clientes.

8.1 Calidad, eficacia y transformación digital en nuestros procesos

(103-1)

Nuestra MEGA 2021 - 2025 define como objetivos estratégicos la Innovación y Digitalización, como habilitadores de las capacidades digitales, analíticas y del modelo de excelencia operacional de Porvenir con una visión de largo plazo.

En esta línea, hemos diseñado una estrategia que le apuesta a una mayor disrupción en el modelo comercial a través de herramientas digitales, múltiples canales y cercanía, así



8.2 Así lo gestionamos

(103-2)

Nuestra gestión cuenta con prácticas basadas en metodologías Lean y Agile, enfocadas en lograr procesos robustos y de calidad que entregan el mayor valor posible a nuestros clientes. Contamos con un modelo de gestión de desempeño que establece instancias de seguimiento para la articulación de la estrategia incluyendo los elementos asociados a innovación, transformación digital y excelencia operacional, con los siguientes niveles:

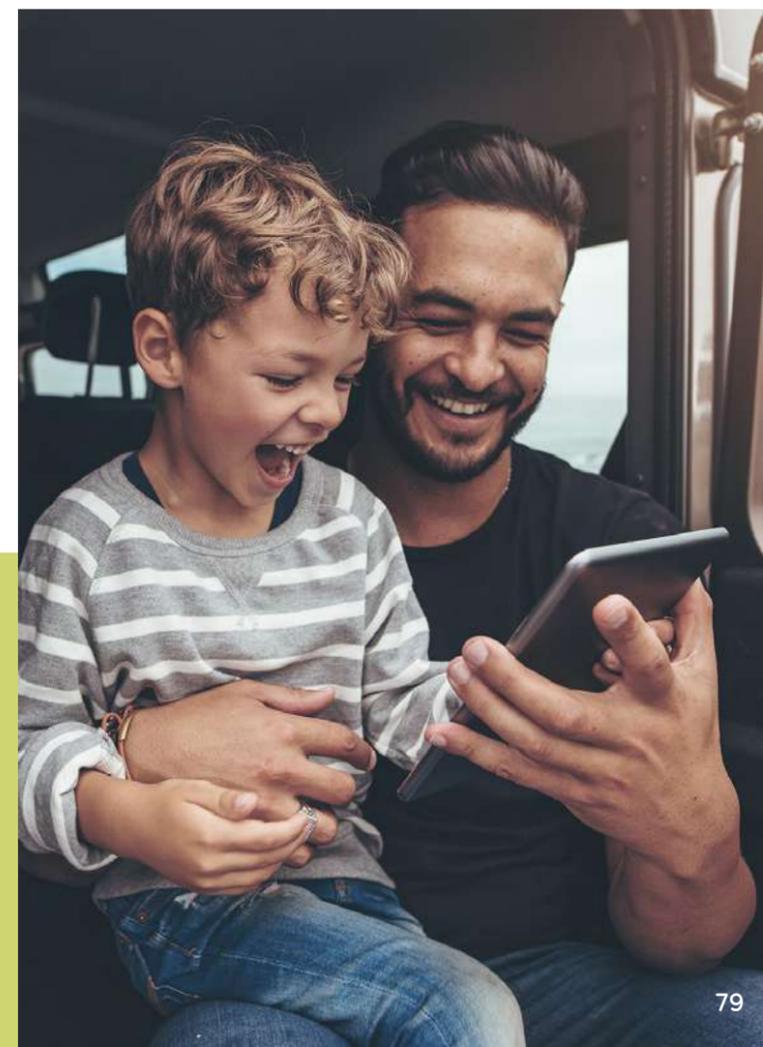
1. Articulación de equipos de trabajo y células primarias.
2. Consolidación a nivel de direcciones.
3. Visión desde las gerencias.
4. Visión desde las vicepresidencias.
5. Presidencia.



Adicionalmente, operamos de la mano de diferentes instancias de gobierno interno y bajo un esquema de seguimiento apalancando en los mapas corporativos estratégicos, funcionales y de riesgos, que permiten la gestión integral de la cadena de valor.

La gestión de excelencia operacional e innovación está orientada por nuestra misión de acompañar a nuestros afiliados en todas las etapas de su vida con segmentos como Generación Porvenir, para quienes están comenzando su vida laboral.

Además, contamos con productos como Pensión Kids y programas como la Comunidad del Pensionado que contribuyen a ampliar la cobertura de nuestros afiliados en diferentes momentos de vida. Estos programas se apalancan en una oferta digital que hoy permite que la experiencia de los clientes pueda ser 100% digital desde la afiliación en el nuevo e-commerce hasta la etapa de solicitud de beneficios y disfrute de prestaciones.



Nuestra atención está dotada con una oferta de canales robustos con una cobertura de más del 97% de las interacciones con clientes en formato electrónico, entre ellos el chatbot “Andrea Asistente Virtual” en Facebook Messenger, el nuevo canal de WhatsApp, los puntos digitales en oficinas, el sistema de autorespuesta Interactive Voice Response (IVR) y el ecosistema de portales. De esta forma apalancamos nuestro liderazgo en el mercado tanto en activos administrados como en número de afiliados.



Nuestra fortaleza tecnológica se ve representada en una alta autonomía y diferenciación, hoy somos una de las cuatro empresas que cuentan con la certificación ISO20000 en Colombia, siendo la única de un sector diferente al de compañías desarrolladoras de software.

8.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

Durante 2021 lideramos acciones estratégicas de alto impacto en la transformación de procesos, la habilitación de capacidades y la evolución organizacional. A continuación, destacamos las principales:

- Diseñamos dos equipos organizacionales de agilidad llamados Comunidad Digital de Servicio y Comunidad Digital Comercial. Estos equipos reúnen capacidades de diseño, técnicas y de negocio para administrar la evolución y creación de activos digitales dirigidos al cumplimiento de OKRs (Objectives and Key Results).



- Creamos el concepto de habilitador digital, el cual busca crear componentes tecnológicos con diseños estándar que puedan utilizarse para atender necesidades en diferentes funciones de negocio. Bajo este concepto diseñamos una solución estandarizada para habilitar el nuevo ingreso de los clientes a nuestros canales y soluciones para el cargue documental.
- Profundizamos en la adopción de los marcos de agilidad con la conformación del nuevo Centro de Excelencia de Agilidad, desde donde lideramos el desarrollo de las capacidades a través de la certificación de roles ágiles.
- El programa de robotización mantiene una curva de madurez que nos posiciona como caso de éxito al interior de Grupo Aval.

Así, implementamos 9 asistentes en 2021, llegando a 21 en total que se ven representados en más de 21.000 horas hombre de eficiencia al año.

- Mantenemos una dinámica de creación de activos analíticos y de predicción de variables macroeconómicas como tasa de desempleo e IPC, y avanzamos con soluciones para el impulso comercial y solución de retos de la operación. Además, definimos soluciones a partir de los datos para monitorear la ocupación en las oficinas, establecer perfiles de asesores comerciales exitosos, evolucionar la segmentación y microsegmentación.
- En 2021 iniciamos la ejecución de la segunda visión de transformación digital, que se concentra en las funciones de negocio que sostienen mayor interacción con el cliente (comercial y servicio). La estrategia de transformación digital se mantiene con una dinámica de entregables que apalancan nuestro posicionamiento digital. Los Centros de Excelencia que lideran nuestro crecimiento de capacidades digitales han logrado un alto nivel de madurez, materializando resultados, símbolos y dinámicas que apalancan el objetivo de digitalización.
- Materializamos beneficios tributarios por \$3.300 millones correspondientes a los primeros proyectos desarrollados con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Además, obtuvimos la certificación de la unidad de innovación del Ministerio, lo cual acredita la madurez del ecosistema de innovación.
- Tuvimos presencia en diferentes escenarios externos como el Ranking de Innovación de la ANDI y la Revista Dinero, posicionándonos dentro del 40% de las empresas más innovadoras del país. Recibimos 4 galardones (tres

primeros puestos y un segundo puesto) en los Premios Latam Digital y fuimos ganadores de la categoría transformación digital en grandes empresas del premio de Transformación Digital que organizan PWC y CINTEL, entregado en el marco del congreso ANDICOM.

- Recibimos por segunda vez el galardón en la categoría Oro en la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado, un reconocimiento que pondera las prácticas de gestión que integran el modelo de excelencia operacional, así como los elementos asociados a la estrategia de innovación y digitalización.
- Planteamos el modelo de operación post pandemia, contemplando la nueva realidad en los esquemas de trabajo flexibles, habilitando un modelo que parte de los arquetipos de contribución por cargo y área para establecer niveles de presencialidad mínimos. Así, activamos el plan de retorno a la oficina, impulsando la convergencia a la adopción del modelo definitivo.
- Diseñamos un nuevo modelo de servicio interno escalado, buscando una aproximación metodológica de mayor autonomía por parte de los equipos para establecer sus líneas de evolución y mejora, incorporando la primera medición del NPS interno.



Metas y retos



- Apostar por seguir madurando el ecosistema de innovación donde participan activamente los proveedores actuales y potenciales, los grupos de innovación de universidades y demás actores públicos y privados del mundo de digital.



- Avanzar en la consolidación de un hub de validación de identidad que de manera consolidada integre múltiples tecnologías y capacidades, desde la validación de las SIM de las líneas celulares hasta el reconocimiento facial.



- Diseño e implementación de un piloto de democratización para el desarrollo de robots de manera autónoma por parte de las áreas, así como la exploración de capacidades de robótica con inteligencia artificial.

9.

Experiencia de clientes



9. Experiencia de clientes

9.1 Nuestro portafolio y oferta de valor

(103-1)

El compromiso con la experiencia de nuestros clientes y beneficiarios materializa el propósito superior de Porvenir, ya que ponemos a disposición de los afiliados alternativas de administración para sus aportes y recursos que les permiten alcanzar sus metas de ahorro. El portafolio de productos y servicios de Porvenir responde a las necesidades en materia de ahorro pensional y de inversión de cada etapa de la vida laboral, a través de una experiencia eficiente y oportuna.



Ofrecemos acompañamiento en nuestros canales de atención, con el objeto de apoyar la toma de decisiones sobre el ahorro pensional, en un marco de seguridad y confianza para los colombianos.



Productos de ahorro

9.2 Así lo gestionamos

(102-2) (102-7) (103-2)

Los principios que caracterizan nuestra oferta son la calidad, la sencillez y la integralidad de nuestros productos y servicios para cada necesidad de ahorro e inversión. Los afiliados cuentan alternativas y con el respaldo de Porvenir, para acceder aprovechar los productos de nuestro portafolio:

Fondo de Pensiones Obligatorias

La pensión obligatoria es el producto protagonista de nuestro portafolio, que basado en los principios de claridad, sencillez e integralidad ofrece a los colombianos la oportunidad de construir su pensión a través de aportes mensuales, promoviendo una constancia y consciencia del ahorro, el cuál es fruto de su trabajo. Estos aportes se pueden realizar como trabajador dependiente o independiente, con el objetivo de tener un amparo de forma vitalicia en la época de vejez, invalidez o muerte.

Durante el año 2021, la compañía logró un crecimiento en número de afiliados superior a los 650.000, superando la cifra de 10.725.000 colombianos que depositan su confianza en Porvenir para la administración de sus ahorros pensionales.

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 su perfil de riesgo (alto, medio o bajo) y la etapa de su vida laboral (inicio, acumulación o consolidación).

Contamos además con productos asociados a este portafolio para profundizar en alternativas de ahorro y apoyo a la inversión entre los que se encuentran, como Pensión Kids, que busca desarrollar productos que apalanquen desde temprana edad el ahorro para el retiro por parte de los padres o representantes legales de los niños, que una vez cumplen la mayoría de edad serán complemento a sus aportes de pensión obligatoria.

Fondo de Cesantías

El Fondo de cesantías es el segundo producto con mayor participación en la generación de ingresos de Porvenir y lo definimos como la prestación social que está a cargo de los empleadores. Es un dinero adicional al salario que el empleador debe reconocer al trabajador por sus servicios prestados.

Estas se consignan anualmente en una administradora de fondos de pensiones, a nombre de cada afiliado. Dichas cesantías, equivalen a un mes de salario por cada año de trabajo o son proporcionales al tiempo que haya laborado un trabajador, en caso de que este tiempo sea menor a un año.

Los recursos consignados por las empresas a los fondos de cesantías de sus colaboradores pueden ser retiradas parcialmente para casos de educación y vivienda y totalmente en casos de terminación de contrato, cambio a salario integral, sustitución patronal o servicio militar.

En el año 2021 Porvenir ratifica porqué es el fondo más querido por los colombianos para la administración de sus ahorros previsionales, al llegar a tener durante algunos meses del año más de 5.2 millones de afiliados en el producto cesantías.

con el horizonte y perfil de riesgo de cada caso. Entre esta oferta, se encuentran los portafolios especiales enfocados en alternativas de inversión con características fijas desde la oferta, los portafolios convencionales que permiten el ingreso y retiro de los partícipes en cualquier momento, y los portafolios En Tus Manos que permiten ahorros periódicos con metas para educación y retiro, además del beneficio de un seguro de vida.

El año 2021 marcó un hito para el producto pensiones voluntarias, esto debido a que se superaron los 200.000 afiliados, llegando a tener a finales de diciembre una cifra superior a los 203.000 afiliados.

9.3 Resultados 2021, hitos y retos

(103-3)

Fondo de Pensiones Obligatorias

La compañía tuvo varias iniciativas de alto impacto para el producto de pensiones obligatorias, a continuación, detallamos los hechos más significativos en 2021:

- Fortalecimiento de estrategias e iniciativas para apoyar el posicionamiento del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), como comunicación de sus características, beneficios, rentabilidades y esquemas de asesoría.

- Avance en estrategias para impulsar el ahorro voluntario con el producto Aportes Voluntarios a Pensión Obligatoria (AVPO), a través de la inclusión categorizada en extractos, simuladores y asesoría de perfiles segmentados a los afiliados.
- En el primer trimestre del año, en el marco de la celebración de los 30 años de cumpleaños de Porvenir, se hizo el lanzamiento del video con el resumen del extracto de pensión obligatoria. De manera visual y sencilla, trimestralmente Porvenir envía a sus afiliados su extracto en formato PDF y un video en donde en tan solo 90 segundos, se resume lo que han conseguido en términos de aportes, rendimientos y semanas en su cuenta de ahorro pensional. Así mismo, se informa el número de aportes que el afiliado ha realizado en los últimos 12 meses, con el objetivo de que pueda hacer un seguimiento más profundo de cómo va la construcción de su cuenta de ahorro individual.
- Partiendo de la premisa de la relevancia de que las personas conozcan su beneficio pensional al momento de su retiro laboral, Porvenir lanzó el simulador pensional para sus afiliados. En este simulador, nuestros afiliados pueden conocer la proyección de

su pensión y el incremento de este si se realizan aportes voluntarios a su pensión obligatoria.

- La transformación digital se vive en diferentes sectores de la economía. Por esto la compañía ha dispuesto para los afiliados que estén próximos a pensionarse, la posibilidad de hacer la solicitud en línea de su beneficio pensional, agilizando los tiempos de respuesta de este trámite y evitando su desplazamiento a la red de oficinas. También es posible realizar la actualización de su historia laboral, que también contribuye a la agilización del proceso de pensión.
- El año 2021 fue el año en el que Porvenir ratificó la importancia de tener un portafolio de servicios 100% digitales, no sólo para sus afiliados sino para todos los colombianos, especialmente para aquellos que quieren hacer parte de la familia Porvenir. Por ello, la compañía dispuso en su portal web, un sitio en el que las personas que están iniciando su vida laboral o aquellas que están en otra administradora y desean ser parte de Porvenir, puedan afiliarse o se trasladen de manera totalmente digital, segura y sin tener que desplazarse.

Metas y retos



- Buscamos seguir manteniendo 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 nuestro portafolio.

Fondo de cesantías

Los hechos más relevantes de la gestión de este portafolio en 2021 son:

- En febrero de 2021, Porvenir recaudó una cifra superior a los \$3.5 billones de pesos, en donde puso a disposición de los colombianos y las empresas, toda una oferta integral de ventajas y beneficios para la administración de esta prestación social a la que tienen derecho los colombianos.
- Siendo conscientes de la coyuntura económica actual, en Porvenir honramos nuestro propósito superior de acompañar a nuestros afiliados en todos los momentos de su vida. Por esto, fortalecimos nuestro programa de acompañamiento al cesante, poniendo a disposición de nuestros afiliados cursos de formación, no sólo en competencia laborales, sino también preparándolos para el ingreso a su vida laboral.
- Atendiendo la demanda que nuestros afiliados han mostrado para hacer uso de las cesantías en momento de inactividad laboral y teniendo en cuenta las recomendaciones y la implementación de los protocolos de bioseguridad, fortalecimos la oferta de servicio para el retiro de cesantías 100% digital. Este fortalecimiento consistió en adherir nuevos aliados estratégicos como lo son las billeteras virtuales de Dale, Nequi y Daviplata. Además, seguimos simplificando los procesos en la página web para el retiro de cesantías que realizan directamente los afiliados, así como los procesos que hacen los empleadores, para autorizar

y realizar retiros en línea a través de la Zona Transaccional Empleador.

Metas y retos



- Ratificar el liderazgo de cesantías de Porvenir a través del acompañamiento oportuno para que se conviertan en la mejor herramienta en tiempos cesantes, para la compra de vivienda y el acceso a la educación. Igualmente, seremos la AFP con los mejores canales digitales para que nuestros afiliados puedan acceder a sus cesantías.

Fondo de Pensiones Voluntarias

En 2021 tuvimos la estructuración y lanzamiento de iniciativas que fortalecieron la oferta en los productos de pensiones voluntarias. Estas son las más relevantes:

- Lanzamos en compañía de Grupo Aval, la alianza para que los clientes de los bancos Aval rediman sus puntos en la cuenta de pensiones voluntarias que tengan en Porvenir.

- En el marco del escenario de pandemia que continuó en 2021, implementamos un ciclo de eventos de temas de actualidad económica y empresarial con aliados estratégicos, para acompañar a los afiliados en la toma de decisiones y dar herramientas que les permitieran tomar las mejores decisiones para la administración de su ahorro y sus inversiones.
- Consolidando nuestro compromiso con la sostenibilidad implementamos y estructuramos la gira de planes empresariales 2021, con el objetivo de brindarle a las empresas herramientas enfocadas en la inclusión y la educación financiera, que aporten a su sostenibilidad y al logro de los objetivos empresariales.

Metas y retos



- Nuestras metas a corto y mediano plazo desde pensiones voluntarias están enfocadas en el desarrollo de productos innovadores que estén al alcance de todos los colombianos, incorporando herramientas digitales que apoyen la oferta y venta.

Lealtad

9.2 Así lo gestionamos

(103-2)

El programa de lealtad de Porvenir está siempre en la búsqueda de mejorar los procesos internos y la experiencia de nuestros clientes, protegiendo las diferentes etapas de la ruta del afiliado, entendiendo sus necesidades, hábitos de conducta y comportamientos de acuerdo con su ciclo de vida. Esto con el fin de construir iniciativas de mercadeo personalizado, fidelizar, retener a nuestros clientes y generarles mayor.



En el programa de lealtad contamos con indicadores y alertas que nos ayudan a medir el éxito de nuestras estrategias, como el índice de recomendación (NPS), el porcentaje de deserción y los estudios de reputación y favorabilidad corporativa. A partir de estas mediciones analizamos y construimos planes de respuesta a las necesidades de los afiliados, que desplegamos con los equipos comerciales y de servicio al cliente.

Generación Porvenir

Las decisiones que tomen hoy los jóvenes son de vital importancia para su futuro. Por eso, durante el año 2021 trabajamos en iniciativas innovadoras y 100% digitales, con el fin de que los jóvenes conozcan El Poder De Sus Decisiones para cumplir sus metas y las tomen de manera informada. En alianza con @AndresSimon y @LiaSamantha nos acercamos a los jóvenes en el ecosistema digital, con contenidos atractivos, en diferentes formatos y con temáticas de educación financiera, llevando un mensaje de inclusión, diversidad y ahorro. Con esto, logramos más de 430.000 visualizaciones en los contenidos.

9.3 Resultados 2021, hitos y retos

(103-3)

Ruta de acompañamiento

La ruta de acompañamiento busca acompañar a los clientes desde el momento inicial de afiliación. En el año 2021 automatizamos y fortalecimos las campañas de fidelización a nuestros afiliados, logrando más de 160.00 visitas en las ofertas de valor por parte de afiliados nuevos a la compañía, aumentando la accesibilidad al kit de bienvenida en más de un 10% respecto al año anterior.

Enviamos más de 320.00 refuerzos de la oferta de valor con la campaña Mesaversarios, la cual busca acompañar a nuestros clientes en sus primeros 6 meses de vinculación y en sus cumpleaños, felicitándolos con una serenata. Con esta iniciativa, obtuvimos de 450.00 visualizaciones de videos y más de 2.151 comentarios de agradecimiento.



Adicional, con el objetivo de apoyar la activación laboral de los jóvenes colombianos, en Porvenir pusimos en marcha el programa 'A Camellar se Dijo', una herramienta donde los jóvenes encontrarán todo lo que necesitan para informarse, prepararse y aplicar a diferentes vacantes laborales. Con esta iniciativa hemos logrado más de 500.000 visitas durante el año.

Para más información sobre este programa consulta el siguiente link:



- 16 ciclos del programa sistema pensional SENA.
- 851 charlas en pensión obligatoria y cesantías, llegando a 27 departamentos, 569 municipios y a un total de 5.538 participantes a nivel país.

Comunidad del pensionado

Durante el año 2021 realizamos doce eventos de relacionamiento con el segmento pensionado, involucrando 2.758 afiliados. Allí los acompañamos en procesos de emprendimiento y entretenimiento de manera digital.

Formación de empresas

En el marco de la formación y apoyo constante a las empresas, en Porvenir desarrollamos un plan de trabajo enfocado en la formación empresarial, llegando a 87.048 participantes en el año 2021 con un alcance superior al año anterior y teniendo como oferta 8 módulos de formación distribuidos de la siguiente manera:

- 5.538 participantes en webinars empresariales.
- 373 participantes cursos virtuales en alianza con ADEN.
- 2.220 charlas de competencia y gestión.
- 21 charlas de cursos gerenciales con la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 3 diplomados y 61 certificaciones diplomados gerenciales con la Cámara de Comercio de Bogotá.



Para el año 2021 la estrategia de acompañamiento evolucionó; fuimos más allá de brindarles bienestar, enfocándonos en ayudarlos a buscar soluciones digitales para que no salieran de casa y así cuidar su salud. Realizamos ocho talleres de independencia digital, donde les enseñamos sobre compras seguras, uso de herramientas de movilidad, uso de Google Drive y cómo auto servirse en Porvenir.

Con lo anterior, involucramos 6.325 afiliados y posicionamos la primera página de pensionados creada por una administradora de fondos de pensión como herramienta de consulta. Además, cerramos una alianza importante con el Banco Popular que beneficia a nuestros pensionados con tasas y atención preferencial, con esto, incrementamos en un 300% los usuarios en la comunidad.

Porvenir Preferencial

El programa de beneficios diseñado para nuestros afiliados y pensionados, permite el acceso a descuentos especiales en compras en más de 220 establecimientos aliados. Como principales resultados en 2021, destacamos:

Principales cifras PP	2020	2021	Variación anual
Ingresos a la plataforma	2.211.313	3.901.340	+76%
Bonos descargados	68.253	104.885	+54%
Ventas del programa	\$1.363.912.181	\$5.257.368.098	+285%
Ahorro para los clientes	\$527.088.712	\$999.012.179	+90%



Al cierre del año 2021 logramos un crecimiento del programa en sus principales indicadores, atribuible principalmente a la reactivación en los diferentes sectores de la economía (educación, comercio, tecnología, vivienda, servicios), las acciones realizadas en eficiencias digitales y la oferta de nuevos y mejores beneficios.

Durante el 2021, Porvenir Preferencial obtuvo excelentes resultados, logrando posicionarse como el programa de beneficios más robusto, con mayor número de aliados y mayor presencia a nivel nacional.

Metas y retos



- Continuar fortaleciendo nuestro acompañamiento en los momentos de verdad de nuestros afiliados, celebrando más fechas importantes y generándoles soluciones de valor agregado.



- Robustecer el programa de empleo con diferentes contenidos de formación y herramientas dinámicas que sirvan de guía para la consecución de las oportunidades de trabajo de los beneficiados.



- Fidelizar aún más a nuestras empresas a través la plataforma de Universidad Porvenir, donde encontrarán cursos prácticos, financieros, pensionales, digitales y nuevas metodologías.



- Posicionar la independencia digital en nuestros pensionados, a través de talleres y dinámicas relevantes para su desarrollo diario. Para el año 2022 queremos involucrar 8.000 pensionados, aumentando la participación en un 80%.



- En 2022 desarrollaremos de una nueva plataforma para Porvenir Preferencial, bajo una perspectiva end to end, diseño innovador y nuevas funcionalidades en la navegación, acompañado de un relanzamiento del programa con más aliados y mejores beneficios, lo que nos permitirá obtener mejores tasas de conversión en el posicionamiento del programa, más visitas a la plataforma y mayores redenciones o compras en los establecimientos aliados.

Experiencia de clientes

9.2 Así lo gestionamos

(102-3) (102-4) (103-2) (102-12) (102-13)

Modelo de experiencia de clientes

Materializar la Experiencia de los clientes en Porvenir nos permite entregar soluciones diseñadas desde el entendimiento de sus necesidades y orientadas a brindar experiencias que transformen positivamente todos los momentos de interacción que existen en el intercambio Cliente – Porvenir – Cliente.

Es así como durante el 2021 desarrollamos el nuevo modelo de servicio cliente céntrico, donde garantizamos una excelente experiencia de cliente enmarcada en nuestro propósito superior de acompañarlo en cada momento de su vida.

Para asegurar este nuevo modelo, la Gerencia de Clientes se convirtió en la Gerencia de Experiencia de Clientes, incorporando nuevas capacidades que fortalecieron el Centro de Experiencia de Clientes, encargado de transformar los momentos de verdad. Adicional a esto y apoyados en las nuevas metodologías como el agilismo, evolucionamos nuestros canales y servicios digitales.

Nuestro modelo de servicio se compone de tres dimensiones, cada una de ellas refleja el resultado del acompañamiento a nuestros clientes durante el 2021.



En la dimensión de Canales Inteligentes el desarrollo de una oferta diferenciadora y el aumento en la capacidad de los diferentes canales, permitió llevar a nuestros clientes un servicio digital 24/7, ampliar la participación del autoservicio en agendamiento de citas e integrar procesos de validación, logrando obtener incrementos en eficiencia operativa y de servicio.

La dimensión de Servieficiencia enfocó sus esfuerzos en llevar experiencias de cliente superiores, a través de la comunicación escrita, del poblamiento de datos electrónicos para asegurar la calidad de la información de nuestros clientes y de la eficiencia en más de 20.000 asesorías realizadas gracias a la incorporación del nuevo servicio de doble asesoría en línea.

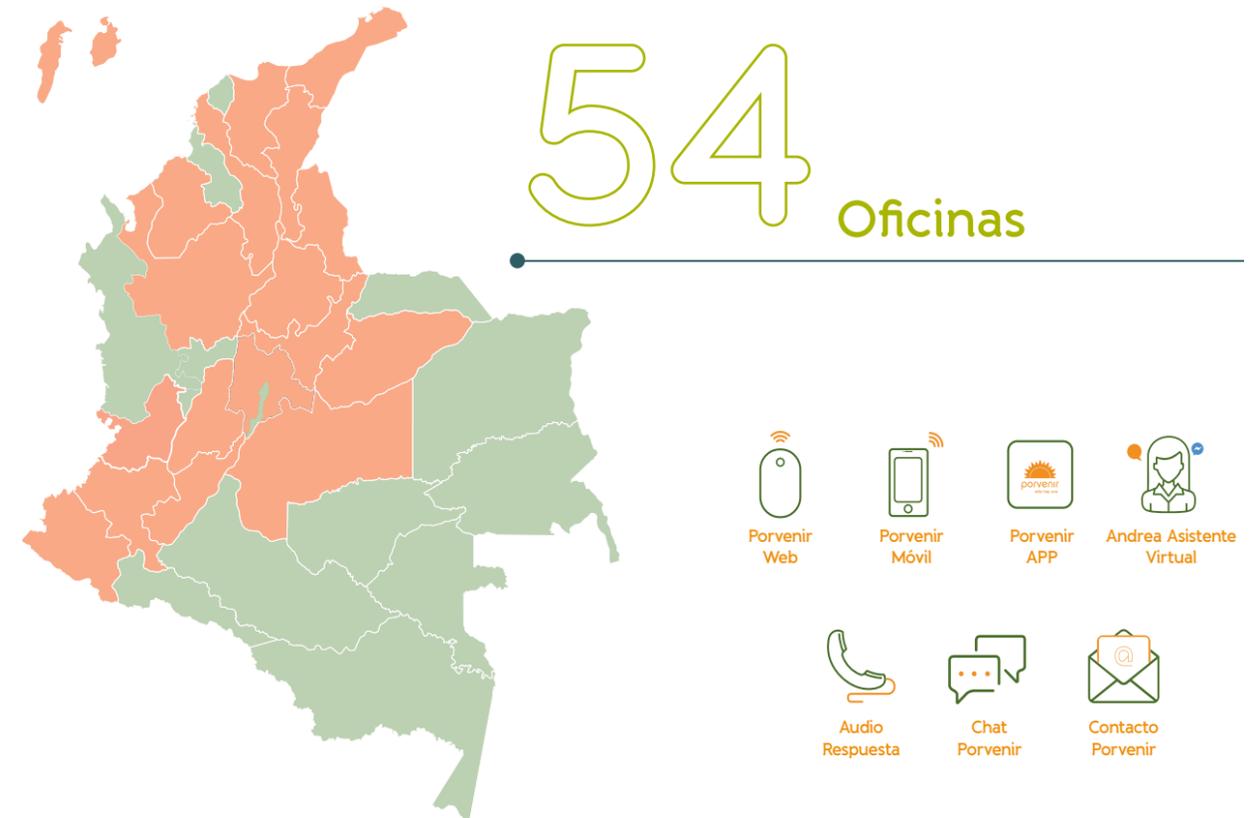
Desde la dimensión de Gestión de la Experiencia, se implementó la gestión de la voz de los clientes al interior de Porvenir, a través de la cual entregamos a diferentes áreas de la compañía los resultados de los indicadores más significativos. Con esto, tuvimos mediciones de Customer Satisfaction Score (CSAT) y Net Promoting Score (NPS) relacionales semestrales y mediciones NPS, CSAT y Customer Effort Score (CES) transaccionales en tiempo real, además

tuvimos mayor oportunidad en la retoma de clientes detractores. También, fortalecimos la dimensión con el programa de diseño y gestión de la experiencia, el cuál con una visión cliente céntrica predominante, impulsó efectivamente las ofertas de valor diferencial para nuestros clientes, la construcción del mapa de experiencia de clientes y el fortalecimiento de nuestra relación con las empresas, a través de nuestro Informe Global de Resultados para empresas.

Presencia regional de la compañía

En Porvenir contamos con presencia en 22 de los 32 departamentos de Colombia, alcanzando una cobertura en el territorio con 54 oficinas presenciales y plazas aledañas, a un tiempo de 1.5 horas de distancia entre ellas.

En el 2021 ampliamos la frontera de servicio disponiendo la atención de los canales asistidos a nuestros clientes sin importar su ubicación geográfica y los acompañamos en el canal digital e interactivo a través de Whatsapp y nuestros portales transaccionales.



Experiencia de clientes

Asegurar la gestión efectiva de la experiencia de nuestros clientes ha dependido en gran medida del establecimiento de herramientas de control como el programa de voz del cliente. Aunado también al esfuerzo de permear una cultura cliente céntrica en toda la organización, dimos inicio al programa Champions de Experiencia el cual fortalece las competencias de equipos multidisciplinarios en toda la compañía.

De igual forma, para asegurar la efectividad de la operación de la Gerencia de Experiencia de clientes, debemos garantizar el cumplimiento de nuestros indicadores de operación tanto en la Línea de Servicio al cliente cómo en las oficinas.

Nuestros reconocimientos

Durante el 2021 gracias a los esfuerzos en la entrega de una experiencia de cliente superior, alcanzamos el primer lugar en la categoría Inteligencia Digital Empresarial en los premios #LatamDigital 2021, y el segundo lugar en la categoría Transformación Digital. Estos premios son liderados en Latinoamérica desde el año 2021 por Interlat Group.

Así mismo, mantuvimos el primer lugar en la medición de satisfacción de nuestros clientes empresariales que realiza Asofondos, consolidándonos como una compañía enfocada en la entrega de valor diferenciado y orientado a nuestros clientes.

Finalmente, en la búsqueda permanente de la organización por conocer las mejores prácticas asociadas a experiencia de clientes, en Porvenir nos adherimos a la Asociación Gremial Colombiana para la Experiencia del Cliente – ACXC, esperando robustecer la oferta de valor de la compañía.

9.3 Resultados 2021, hitos y retos

(103-3)

Los hitos del 2021 se centran en la implementación del nuevo modelo de servicio y el establecimiento del Centro de Experiencias Superiores. Esto nos permite seguir avanzando para convertirnos en una compañía orientada y centrada en nuestros clientes.

Adicional, logramos lo siguiente:

- La compañía se consolidó como la primera AFP en tener planes empresariales en la Zona Transaccional. La transformación de la forma de ingreso a la Zona Transaccional de afiliados representó uno de los grandes cambios orientados a la mejora en la accesibilidad de nuestros clientes al portal, permitiéndoles ingresar únicamente con su número de cédula y clave.
- Después del proceso de rediseño y renovación, inauguramos nuestras oficinas presenciales de Chía y Av. El Dorado (Bogotá) con un concepto eco amigable y pensando en el bienestar de nuestros clientes.
- Fortalecimos el ecosistema de retiro cesantías en Colombia, trabajando en dos frentes:

1. **Integrar las billeteras virtuales (Dale, Nequi, Daviplata) al portafolio de opciones de pago para nuestros afiliados.**
2. **Desarrollo de la integración directa con las universidades para hacer más eficaz el proceso de acreditación de fondos para nuestros clientes (convenios actuales: Universidad Gran Colombia e Incap).**
 - Logramos la pensión 100% digital.
 - Nuestra App contó con más de 6.000 descargas.
 - Logramos un 29% de agendamiento de citas a través de canal digital.
 - Nuestro WhatsApp contó con más de 1 millón de interacciones en el año y un 96% de efectividad.



La medición de NPS en doble Asesoría, representó para la organización la oportunidad de evidenciar los dolores de los clientes al interactuar con Porvenir, logrando incrementar 30 puntos el Índice de recomendación. De igual forma, implementar el modelo de recuperación del cliente en menos de 24 horas, permitió entender el impacto que significa para el cliente el ser escuchado y haberle resuelto su necesidad.



Metas y retos



En el corto plazo tenemos propuestas las siguientes metas:

- Incrementar el NPS relacional y transaccional.
- Incrementar la satisfacción de clientes.
- Incrementar la disponibilidad y usabilidad de los canales y servicios digitales para nuestros clientes.
- Reducir el esfuerzo del cliente cuando interactúa a través de nuestros canales.



- En el mediano plazo queremos lograr la certificación de experiencias superiores de una entidad externa.
- En el largo plazo queremos evolucionar el modelo de servicio Porvenir, pasando a un estado de madurez.
- Apropiación de la metodología Customer Experience y Design Thinking en el día de las operaciones de la organización.

Beneficios pensionales

9.2 Así lo gestionamos

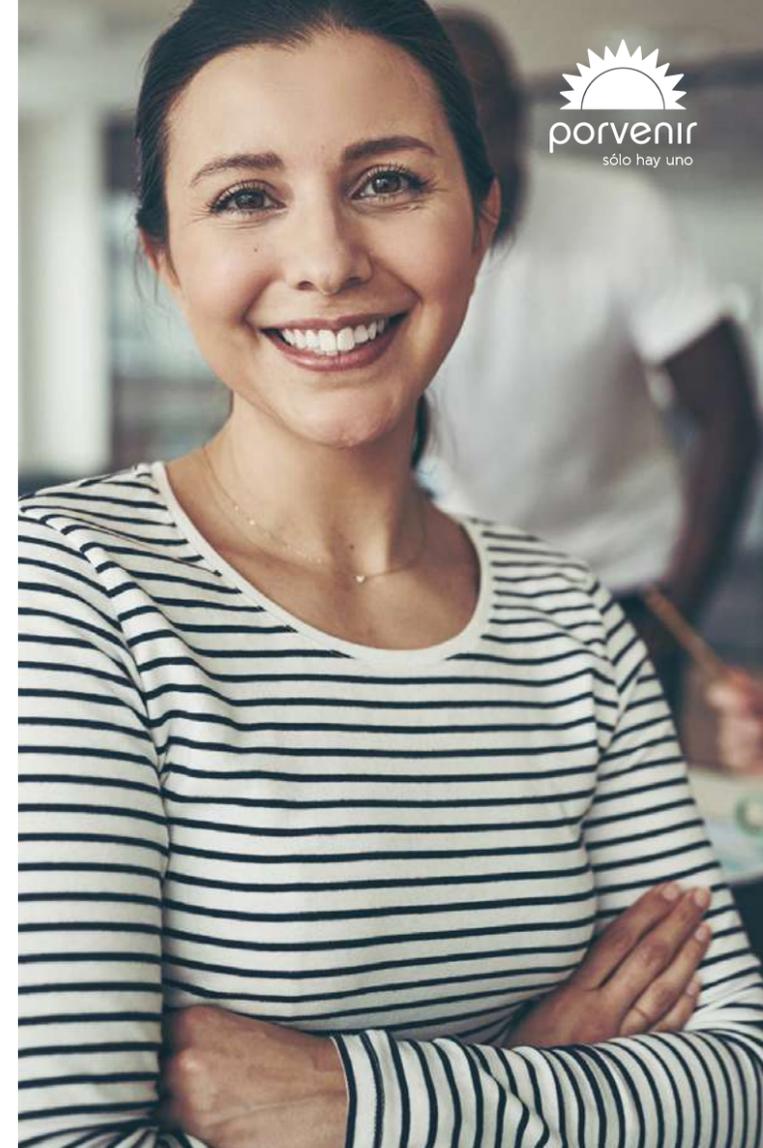
(103-2)

La Gerencia de Beneficios Pensionales tiene la responsabilidad de entregar el producto final a nuestros afiliados. Esta es la consolidación de su derecho por haber hecho aportes a pensión durante su vida laboral, en este momento acuden a su prestación de vejez, invalidez o muerte.

La entrega de ese producto final nos reta para que cada vez los afiliados y beneficiarios consideren a Porvenir como su aliado de procesos ágiles, seguros y fáciles para acceder a sus beneficios pensionales. Contamos con procedimientos para la operación monitoreados por indicadores y mediciones de nuestra eficiencia y calidad.

Toda nuestra gestión, se apoya en el desarrollo de la Circular 024 de la Superintendencia Financiera, que prevé lineamientos para que los trámites de los afiliados sean fáciles y rápidos, certificando al cliente en temas operativos para garantizar oportunidad y calidad en sus solicitudes de beneficios pensionales.

Adicionalmente, estamos concentrados en implementar estudios y estrategias para anticiparnos a la demanda de nuestros clientes, considerando que nos encontramos, por la coyuntura demográfica del país, en una etapa pico de acceso a beneficio pensionales.



9.3 Resultados 2021, hitos y retos

(103-3)

Destacamos nuestra gestión en 2021, considerando:

- El 99.9% de las pensiones de siniestros se definen antes de 120 días.
- El 94.4% de las pensiones de vejez se definen en menos de 60 días.
- El 99.35% de las pensiones de invalidez, vejez y muerte se pagan en menos de 180 días.

- El 99.5% de los trámites de definición y pago de prestaciones de vejez se hacen de manera automática.
- El 91% de los afiliados que están a 2 años para la edad de pensión, están certificados por el concepto de bono pensional.
- En los próximos 4 años pensionaremos al mismo número de pensionados actuales por retiro programado, llegando a unos 110 mil pensionados por esa modalidad de pensión.
- Iniciamos con la búsqueda de los familiares de pensionados fallecidos para indicarles los pasos a seguir ya sea para la sustitución de la pensión o para solicitar el pago de la herencia.

Anticipándonos a la demanda creciente de acceso beneficios pensionales, hemos trazado un plan de trabajo basado en la automatización de los procesos, que hemos priorizado año tras año y que en 2021 se consolidan en:

- Automatización de la nómina de pensionados: Implementamos 45 controles automáticos en la liquidación y pago de la nómina. Pagamos más de \$700.000 millones de pesos por mesadas a nuestros pensionados.
- Porvenir impulsó ante el Gobierno Nacional la expedición del Decreto Maxibonos, el cual nos permite solucionar problemáticas asociadas al trámite de bonos pensionales que imposibilitaban cumplir a los afiliados en el pago de sus prestaciones.



- El 45% de los eventos de negocio que se producen en el proceso de definición y pago de prestaciones, se comunican de manera automática a pensionados y beneficiarios por diferentes medios de comunicación. El 80% de las notificaciones son electrónicas.
- Avanzamos en la automatización de procesos para acceder a las prestaciones de vejez, el 99.5% se definen de manera automática. El 15% del total de las solicitudes de vejez del año 2021 ingresaron por el canal de Internet.

Otros resultados relevantes de nuestra gestión:

- En 2021 llegamos a 114.185 pensionados por los diferentes tipos de riesgos: invalidez, vejez y muerte. El 48% corresponde al riesgo vejez.
- Recibimos más de 58.000 solicitudes de pensión por los tres tipos de riesgos: invalidez, vejez y muerte.
- Procesamos más de 170.000 trámites por los diferentes conceptos, incluyendo las solicitudes de pensión con un incremento del 30% con respecto al año 2020.
- Emitimos 38.246 bonos pensionales en el año para garantizar el pago de las prestaciones a nuestros afiliados y beneficiarios.
- Administramos pagos para nuestros pensionados y beneficiarios por más de \$4 billones en 2021.



10.

Educación financiera

Metas y retos



- Avanzar en la automatización de los procesos, la meta es llegar a un proceso 100% automatizado. El plan de trabajo para 2022 incluye la automatización en la definición y pago de prestaciones de siniestros, y automatización en la cotización y contratación de rentas vitalicias.
- Consolidar una solución web para entidades de libranzas, automatizando el proceso de radicación y aprobación de créditos de libranzas para los pensionados.



- A mediano plazo y largo plazo, avanzar en estudios de referenciación que nos permitan implantar nuevas maneras de trabajo tanto en experiencia de cliente como en optimización de procesos y disponer servicios digitales avanzados para tramitar el 100% de los procesos de beneficios pensionales de manera virtual.



10. Educación financiera

en nuestro propósito de trabajar por el bienestar de nuestros afiliados y sus familias.

10.1 Programas de educación en ahorro e inversión para los colombianos

(103-1)

La Academia del Ahorro Porvenir es nuestro programa sombrilla de educación financiera, el cual cada año se robustece con la convicción de acompañar y brindar herramientas de ahorro para que los colombianos tomen mejores decisiones en las diferentes etapas de su vida laboral y también puedan planear su futuro pensional. Así, a través de la generación de hábitos de ahorro y planificación financiera, avanzamos

10.2 Así lo gestionamos

(103-2)

A partir de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera en Colombia, promovemos a través de la Academia del Ahorro Porvenir, la educación como instrumento esencial para impactar positivamente la vida de los colombianos y el cumplimiento de sus metas de ahorro.

La Academia del Ahorro Porvenir es un ecosistema de información construido a partir de cuatro módulos que buscan promover el conocimiento y formación en temas de ahorro personal, finanzas, pensiones y cesantías.

Este programa se apalanca en una estrategia de comunicación y difusión que se desarrolla través de pautas digitales, iniciativas en redes sociales e influencers de finanzas personales.

Academia del Ahorro Porvenir



Ilustración 3 - Módulos de la Academia del Ahorro Porvenir

Ahorro y Finanzas:

Dirigido a 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.

Ahorro y Sociedad:

Diseñado con el objetivo de llevar programas de capacitación a poblaciones vulnerables para fomentar la inclusión financiera en proyectos y emprendimientos rurales.

Ahorro Pensional:

Generamos continuamente contenidos en distintas plataformas digitales que explican la importancia de la historia laboral, facilitan la comprensión de los extractos pensionales, las diferencias entre regímenes, y el uso adecuado de la doble asesoría en pensiones obligatorias.

Formación Especializada:

Generamos distintos espacios virtuales de aprendizaje con expertos que nos brindan una formación especializada en ahorro, finanzas y pensiones. Está dirigido principalmente a nuestros proveedores y a influencers digitales, quienes asumen el rol de embajadores del ahorro y generan una cadena de conocimiento.

Monitoreamos periódicamente el estado de cada una de las iniciativas, buscando su evaluación y el aprovechamiento de oportunidades de mejora para su desarrollo. En aquellas donde tenemos contacto directo con la comunidad, realizamos visitas para conocer testimonios y lograr un balance completo de la ejecución de los proyectos.

Así mismo, estamos comprometidos con trabajar de la mano con la Superintendencia Financiera en los proyectos e iniciativas de inclusión y educación financiera, para adaptar y evolucionar nuestros módulos de trabajo.

10.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3) (413-2)

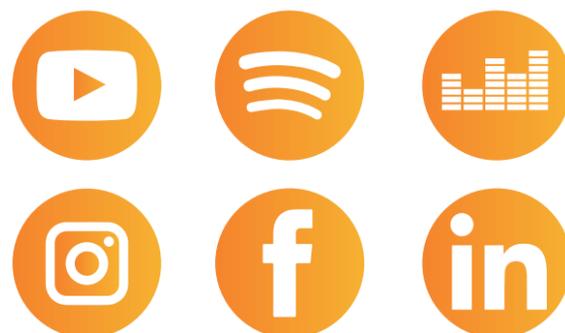


247.678

ingresos al micrositio de la Academia del Ahorro, logrando un crecimiento de poco más de 300% sobre el año 2020, con 10.345 sesiones orgánicas y **71.586 usuarios**.

308.336

interacciones de la audiencia con los contenidos de educación financiera en diversas plataformas como YouTube, Spotify, Deezer, Spreaker, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y nuestro micrositio de la Academia del Ahorro.



5.000

niños y sus familias beneficiados. Llegamos a zonas rurales de cuatro departamentos nuevos, lo que nos permitió obtener el reconocimiento Xposable, otorgado por Colsubsidio, como uno de los proyectos de aportes social más importantes del país en 2021.



Ilustración 4 -

Durante 2021 la Academia del Ahorro desarrolló múltiples proyectos en sus módulos de trabajo, logrando diversificar las formas de acceso a los programas de educación financiera en Colombia, apoyando las políticas públicas en materia de educación económica y financiera, así como contribuyendo a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1 de Fin de la pobreza y 4 de Educación de calidad:

Ahorro y finanzas

Lanzamos la tercera temporada de la Academia del Ahorro por medio de una serie de cápsulas publicadas en el canal de YouTube de Porvenir y de Karem Suárez, Youtuber de finanzas personales con más de 110.000 suscriptores. A través de estos contenidos los espectadores aprendieron sobre temas como el abecé de las pensiones: ¿cómo funciona la pensión obligatoria?, ¿qué son pensiones voluntarias? y los 5 tips para planear una inversión.



Ahorro y sociedad

Por segundo año consecutivo fortalecimos nuestro proyecto de clases radiales de ahorro y finanzas, esta vez beneficiando a un total de 5.000 niños y sus familias en cinco departamentos. Llevando clases a niños de las zonas rurales de Santander, Cundinamarca, Nariño y Magdalena y Tolima. Así, llegamos a más de 100 colegios y 400 docentes, consolidando conversaciones para desarrollar jornadas académicas financieras con el acompañamiento de los equipos académicos.

Ahorro Pensional

Lanzamos la segunda temporada de la serie web de educación financiera La Familia Porvenir. En esta temporada de 5 capítulos, contamos a los colombianos cómo se pueden conectar sus historias y configuraciones familiares con la educación financiera pensional. Los temas principales fueron la doble asesoría, la importancia de revisar de manera periódica la historia laboral, el uso de las cesantías, entre otros relevantes, para tomar mejores decisiones financieras.

Formación Especializada

Logramos mejorar las visitas y el posicionamiento de nuestras de campañas en redes sociales como Instagram, Facebook y Twitter, gracias a alianzas con influencers de finanzas personales como Karem Suárez, quien se ratifica como una aliada estratégica para fomentar el conocimiento sobre el ahorro pensional en audiencias afines.

Metas y retos



- Continuar incrementando el número de beneficiarios del programa de clases radiales al 30% del territorio nacional y continuar aumentando la cobertura de los contenidos de educación financiera en la población colombiana.



- Ser reconocidos y fortalecer el posicionamiento de nuestro programa de educación financiera en el sector.

11.

Marca y reputación





11. Marca y reputación

permite conectarnos con nuestras audiencias y así cumplir nuestros objetivos estratégicos.

11.1 Gestión de marca y comunicaciones en Porvenir

(103-1)

En Porvenir contamos con una estrategia de reputación y comunicación basada en un relacionamiento cercano con nuestros grupos de interés. Buscamos entender sus expectativas sobre la organización y así fortalecer el compromiso que tenemos con ellos.

En el marco de nuestra estrategia, reconocemos la importancia de la gestión de marca como un activo intangible que nos

11.2 Así lo gestionamos

(103-2)

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, contamos con estrategias para la comunicación de nuestros avances en materia de oferta, innovación, ciudadanía, buen gobierno y talento. Disponemos de distintos canales y medios para comunicar de manera permanente nuestra gestión e impacto en la sociedad y el país. De esta manera, también contribuimos al fortalecimiento del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad-RAIS, a la consolidación de nuestro liderazgo en el

mercado y a mantener una comunicación permanente con nuestros grupos de interés. Bajo esta estrategia apalancamos la recordación de la marca y su favorabilidad.

Gestión de la marca

La filosofía de marca Avancemos Juntos es la plataforma de comunicación que hemos consolidado desde el año 2017, con el propósito de acercarnos a nuestros afiliados, acompañándolos en sus propósitos de ahorro, en la toma de decisiones para su futuro y en el cumplimiento de sus metas.

Como parte de esta estrategia de marca, lanzamos en 2021 la campaña Historias Únicas, en la que invitamos a seis representantes de los perfiles de algunos de nuestros grupos de interés; un colaborador, un afiliado, un empleador, un pensionado y una atleta, para que con sus historias de vida entregaran consejos a los afiliados más jóvenes. La campaña contó con un despliegue 360 en medios de comunicación (radio, televisión, prensa y digital), así como en redes sociales y medios propios, logrando más de 1.019.120 visualizaciones de sus videos.

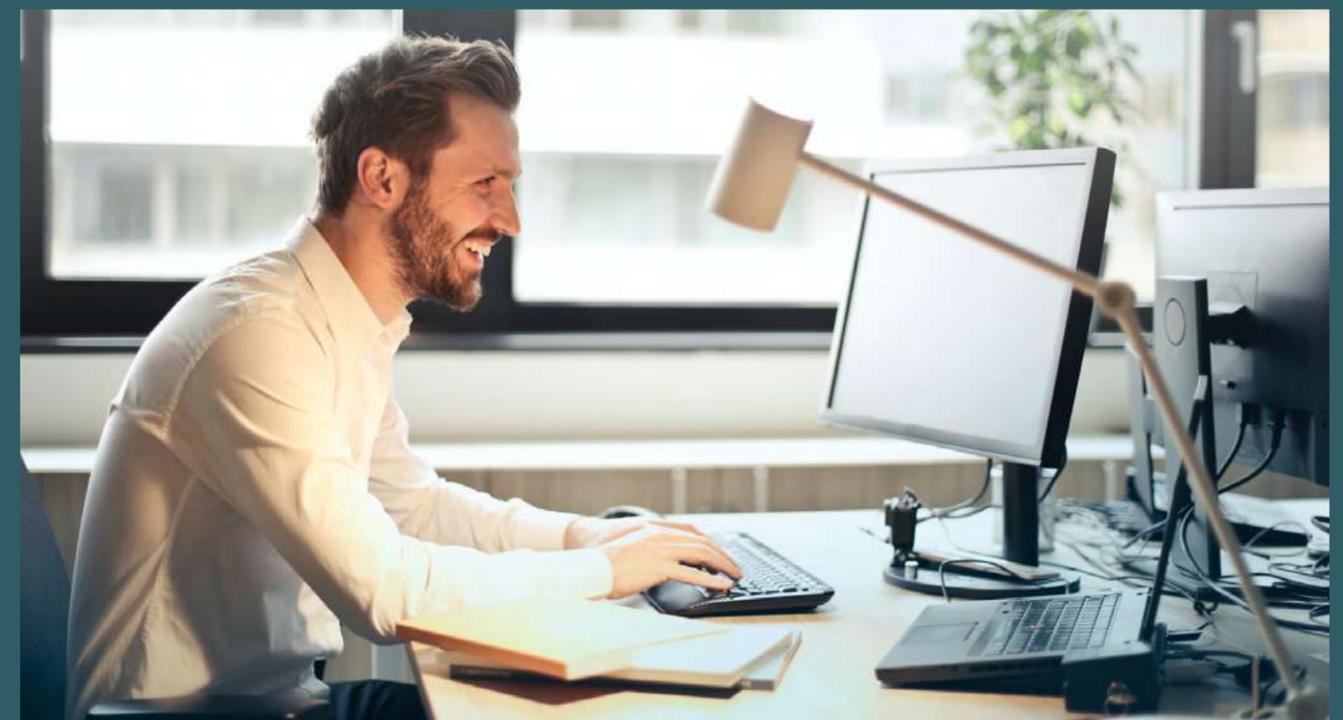
Gestión de reputación

Este activo intangible impulsa el posicionamiento de nuestra compañía en nuestros grupos de interés, a los cuales compartimos información de utilidad de manera permanente. Así mismo, diseñamos y adaptamos metodologías de medición para conocer sus expectativas y percepciones.

Gestión de comunicación del gremio

La Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías-Asofondos, es la entidad que agremia y representa a las administradoras de fondos colombianos; es decir, todos los fondos que pertenecen al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad-RAIS, entre los que se encuentra Porvenir.

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 así como su gestión reputacional.



De la mano con las demás administradoras, lideramos iniciativas de comunicación para informar sobre temas claves a los afiliados y la audiencia en general. Un ejemplo del 2021 fue la continuación con la comunicación relacionada con los decretos emitidos en el marco de la pandemia que impactan el sistema pensional, con la promoción de iniciativas como #MataElMito y Elige lo mejor para ti.

Gestión de medios y prensa

La gestión de comunicación y prensa incluye un importante esfuerzo de relacionamiento con medios de comunicación nacionales y regionales que nos permite desplegar contenidos relacionados con el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad -RAIS, nuestra oferta de valor, nuestros resultados y programas de aporte social, así como las campañas informativas que apalancan la recordación de la marca y su favorabilidad.

En 2021 la diversificación de voceros en Porvenir fue un punto clave para ampliar el conocimiento del sistema pensional en los colombianos, con temas como la doble asesoría, mitos sobre el sistema general de pensiones, nuestro compromiso con la sostenibilidad, el ahorro a través de pensiones voluntarias, las cesantías como mecanismo de amparo para momentos de incertidumbre y generalidades del régimen a través de contenidos editoriales y comerciales.

Posicionamiento en redes sociales

Nuestra estrategia de posicionamiento en redes sociales tiene varios focos estratégicos:



- El marketing de contenidos nos permite mantener una parrilla que comunique los diferentes productos, servicios e iniciativas de manera estratégica y alineada a la temporalidad.
- La inteligencia de los activos digitales se enfoca en la automatización del ecosistema digital mejorando la experiencia del usuario y las métricas de cada red social, lo que nos permite personalizar el contenido en línea con tendencias digitales del momento.
- El liderazgo de la comunidad en relación con el número de afiliados nos permite seguirnos posicionando en el mercado y en la gestión de redes sociales.
- Garantizamos la gestión efectiva por medio de parámetros, indicadores y seguimiento periódico de las interacciones y casos especiales, a través de metodologías de Social Media Audience y otros estudios externos con diferentes proveedores que nos permiten tener evaluaciones

comparativas cualitativas y cuantitativas, así como evaluar nuestra gestión objetivamente.

11.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

En el año 2021, en el marco de nuestro aniversario número treinta, Porvenir desplegó la comunicación de sus principales hitos bajo la plataforma 30 años Avanzando Juntos. Llevamos a cabo en alianza con Casa Editorial El Tiempo el evento “Porvenir: 30 años de historias únicas”, un espacio en el que afiliados, pensionados, colaboradores y colombianos fueron parte de la celebración.

Habilitamos conversaciones cercanas e inspiradoras con personajes notables de diferentes generaciones para reflexionar sobre sus historias y los retos que trae la sostenibilidad para la generación valor social, ambiental y el emprendimiento. El evento contó con la participación de Rigoberta Menchú, premio Nobel de Paz (1992) y registró un total de 13.320 visualizaciones.

Como resultado de la gestión de marca y reputación, nuestras iniciativas continúan fortaleciéndose, lo que representó importantes resultados en 2021. A continuación presentamos los principales por cada estrategia:

Gestión de marca Porvenir

Para conocer el valor de nuestra marca, la percepción, el nivel de conocimiento y sentimiento de las audiencias sobre la compañía usamos las mediciones Top of



- Por segunda vez fuimos galardonados en la categoría Oro del Premio Iberoamericano de la Calidad 2021, un reconocimiento otorgado por Fundibeq, una organización adscrita a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno. Nos resaltaron el nivel de excelencia y madurez de nuestro modelo de calidad que articula prácticas como la estrategia digital, la gestión del talento humano y el modelo de sostenibilidad.
- Fuimos reconocidos como el mejor lugar para trabajar en Colombia, según Great Place to Work (GPTW) en la categoría “Empresas que tienen más de 1.500 colaboradores”.
- En el marco de ANDICOM, recibimos el premio a la transformación digital empresarial por el compromiso de brindar mayor agilidad y servicio a los clientes.
- Participamos en el monitor Merco, posicionándonos en el ranking por sector como el segundo Fondo de Pensiones y Cesantías con mejor reputación.

Mind (TOM) y Top of Heart (TOH). El indicador acumulado de TOM de Porvenir cerró en el año 2021 con una tendencia positiva (27,3%) y el TOH que permite medir el grado de cariño y preferencia por la marca, evidencia que Porvenir mantuvo su liderazgo entre las administradoras de fondos que operan en Colombia (18,8%).

Gestión de reputación

Como parte del reconocimiento a nuestra gestión en talento humano, innovación, liderazgo y gobierno corporativo, en el año 2021 obtuvimos importantes reconocimientos, que compartimos oportunamente con nuestros grupos de interés, entre ellos se encuentran:

Gestión de comunicación del gremio

Durante 2021 el gremio lideró el 14° Congreso FIAP Asofondos en el cual se abrieron espacios de debate y reflexión sobre la situación de los mercados financieros y los sistemas previsionales, el panorama pensional de la región y el mundo, la confianza en las políticas monetarias, el futuro de la democracia y los riesgos del populismo en el marco de los ciclos electorales de la región.

A lo largo de 2021, participamos de manera activa en la consolidación, aprobación y apalancamiento de los planes de trabajo institucionales propuestos por el gremio; así como el desarrollo de campañas digitales, relacionamiento con medios, desarrollo de eventos virtuales, entre otros.

Gestión de comunicación y prensa

En 2021 logramos la publicación de más de 2.000 noticias positivas en medios nacionales y regionales que desplegaron contenidos en un lenguaje claro y pedagógico para fomentar la educación financiera pensional, la comprensión de los beneficios del ahorro, los derechos y deberes de los afiliados.

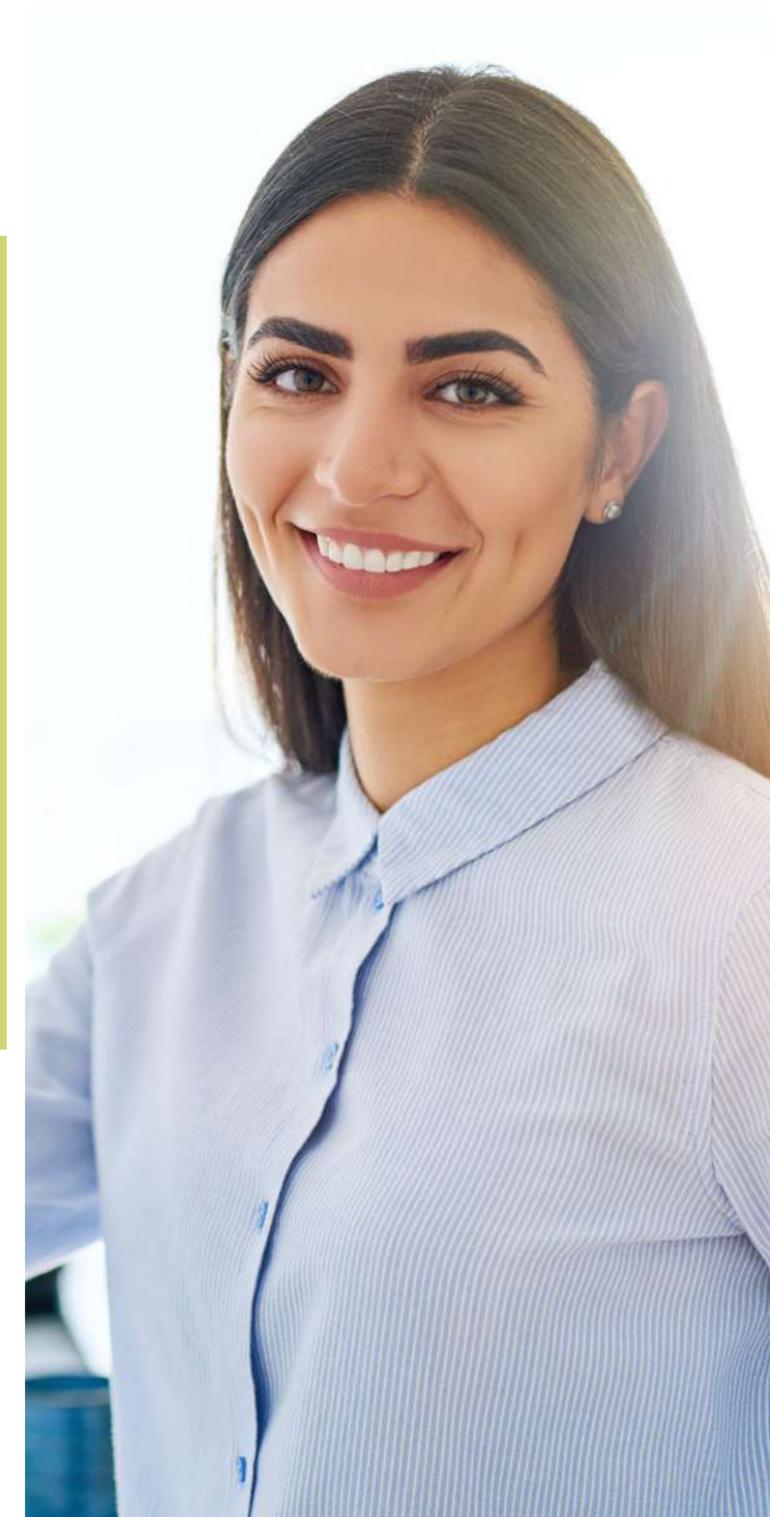
En el marco de las actividades de relacionamiento habitual con los medios de comunicación, impulsamos la divulgación de los siguientes temas:

- Adhesión de Porvenir al Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible CECODES, capítulo en Colombia del World Business Council for Sustainable Development WBCSD.
- Innovaciones en canales y servicios en el marco de la transformación digital de Porvenir.
- Porvenir como marca empleadora.
- Fortalecimiento de los programas sociales y ambientales con las comunidades.
- Firma de Porvenir, como signatario de los Principios para Inversión Responsable-PRII a la Declaración de apoyo al Acuerdo de París en el marco de la Conferencia de Cambio Climático de Naciones Unidas – COP26.

Posicionamiento en redes sociales

Nuestro principal logro ha sido posicionar las redes sociales como una canal más de servicio al cliente, en el cual usuarios y afiliados pueden tener respuesta casi que inmediata a sus dudas, inquietudes y casos especiales.

Además, logramos finalizar el 2021 con el mayor número de seguidores en la industria y creamos nuestro canal de Tik Tok con el propósito de tener relacionamiento con las generaciones más jóvenes a través de contenidos adaptados a las características de esta red social.





Metas y retos



- Continuar el desarrollo de estrategias que apalancen el posicionamiento de Porvenir como marca cercana, humana, con la que los colombianos puedan Avanzar Juntos.
- Posicionar a Porvenir como la administradora con mejor reputación en el país entre sus grupos de interés.



- De la mano con las demás administradoras, poner en marcha acciones de comunicación en temas claves como el desempeño del ahorro pensional, cambios normativos, entre otros.
- Participar activamente en la construcción de iniciativas de pedagogía y comunicación que permitan a los afiliados conocer el sistema pensional, sus características y temas claves para la toma de decisiones.



- Continuar generando información de sobre la importancia del ahorro para el cumplimiento de metas en el corto, mediano y largo plazo.



- Continuar robusteciendo las estrategias de relacionamiento con medios de comunicación y líderes de opinión para hacer de Porvenir una fuente confiable de información y consulta.
- Fortalecer nuestro servicio al cliente a través de redes sociales, lo cual nos permitirá conocer toda la ruta que realizan nuestros afiliados para resolver sus dudas

12.

Gestión del talento





12. Gestión del talento

13.1 Desarrollo, formación, bienestar y seguridad para nuestros colaboradores.

(102-8) (102-16) (102-16) (103-1) (401-1)

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, del deporte y el cuidado del adulto mayor vulnerable.

Colaboradores directos e indirectos Porvenir 2021

REGIONALES	Contrato Indefinido	Contrato Fijo	Aprendices y Practicantes	Temporales
Dirección General	983	61	84	74
Regional Antioquía	263	3	4	1
Regional Bogotá	393	0	0	0
Regional Caribe	263	8	8	0
Regional Oriente	184	5	6	3
Regional Porvenir Inversiones	120	1	0	0
Regional Sur	286	9	4	2
Totales	2.492	87	106	13

En 2021 el 100% de nuestros colaboradores se encuentran vinculados tiempo completo a la organización.

COLABORADORES POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO (NÚMERO DE EMPLEADOS)	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de empleados	1009	1698	2698	983	1635	2618	1080	1773	2853
Empleados a término indefinido	932	1560	2492	919	1542	2461	946	1584	2530
Empleados a término fijo	36	51	87	34	42	76	49	63	112
Aprendices y practicantes	39	67	106	24	31	55	80	114	194
Empleados temporales	2	11	13	6	20	26	5	12	17

Colaboradores por género y categoría laboral Porvenir



63%
MUJERES



37%
HOMBRES

COLABORADORES POR CATEGORÍA	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos	88,89%	11,11%	0,33%	87,50%	12,50%	0,31%	87,50%	12,50%	0,28%
Gerentes	56,82%	43,18%	1,63%	54,55%	45,45%	1,68%	57,78%	42,22%	1,58%
Directores	52,00%	48,00%	1,85%	51,06%	48,94%	1,80%	45,83%	54,17%	1,68%
Especialistas	59,21%	40,79%	2,82%	54,29%	45,71%	2,67%	55,07%	44,93%	2,42%
Otros niveles	35,93	64,07%	93,37%	36,34%	63,66%	93,54%	36,79%	63,21%	94,04%
			100%			100%			100%

Rotación y contratación de empleados

En 2021 la tasa de rotación total en Porvenir fue del 22%, 15% por retiros voluntarios y 7% por terminación de contrato o pensión, despidos y por mutuo acuerdo.

El incremento de la rotación obedece principalmente a la fuga de talento en los perfiles de tecnología y digital luego de la reactivación económica en el país.



RETIROS TOTALES	2021			2020			2019		
	Retiros Hombres	Retiros Mujeres	Retiros Totales	Retiros Hombres	Retiros Mujeres	Retiros Totales	Retiros Hombres	Retiros Mujeres	Retiros Totales
Total	258	342	600	186	271	457	186	271	457
Voluntaria	177	230	407	92	112	204	92	112	204

ROTACIÓN DE EMPLEADOS	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de rotación de personal	10%	13%	22%	7%	10%	17%	8%	12%	20%
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	7%	9%	15%	4%	4%	8%	5%	7%	11%
Colaboradores retirados por mutuo acuerdo	3	8	11	4	2	6	2	11	13
Colaboradores fallecidos	4	0	4	1	2	3	1	1	2
Colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato	31	56	87	55	114	169	58	115	173
Colaboradores con traslados entre empresas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colaboradores retirados por renuncia voluntaria	177	230	407	92	112	204	129	186	315
Colaboradores despedidos	43	48	91	34	41	75	25	30	55

TASA DE ROTACIÓN DE PERSONAL	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor a 30 años	30,4%	33,9%	64,3%	19,7%	32,4%	52,1%	18,8%	33,5%	52,3%
31 a 40 años	16,4%	24,5%	40,9%	13,6%	16,8%	30,4%	14,3%	16,5%	30,8%
41 a 50 años	6,6%	9,4%	16,0%	5,3%	4,2%	9,4%	4,1%	7,0%	11,1%
51 a 60 años	2,0%	5,9%	7,9%	1,3%	4,4%	5,7%	0,5%	3,0%	3,6%
Mayor a 61 años	1,1%	1,1%	2,2%	0,9%	1,5%	2,4%	0,7%	1,4%	2,2%

NÚMERO DE CONTRATACIONES	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
NÚMERO DE CONTRATACIONES	292	408	700	142	179	321	186	271	457
TASA DE CONTRATACIONES	26%			12%			24%		

TASA DE CONTRATACIONES POR EDAD Y GÉNERO	2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor a 30 años	28,9%	39,4%	68,3%	31,5%	40,2%	71,7%	33,3%	44,0%	77,3%
31 a 40 años	10,6%	15,6%	26,1%	10,3%	11,5%	21,8%	7,5%	11,4%	18,9%
41 a 50 años	2,1%	3,1%	5,3%	1,9%	4,0%	5,9%	1,2%	2,2%	3,3%
51 a 60 años	0,1%	0,1%	0,3%	0,6%	0,0%	0,6%	0,3%	0,1%	0,4%
Mayor a 61 años	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

(102-48)

Las fórmulas fueron re expresadas para el año objeto del informe. La tasa de rotación de personal se obtiene dividiendo el número total de retiros sobre el número total de empleados de la organización. La tasa de nuevas contrataciones se obtiene dividiendo el número total de contrataciones sobre el número total de empleados de la organización.

13.2 Así lo gestionamos

(103-2) (401-2) (404-1) (404-2) (404-3) (403-1) (403-9) (403-10)

En Porvenir definimos los elementos clave para la gestión del talento a partir del ejercicio de planeación estratégica con el fin de asegurar la alineación de los proyectos con los planes corporativos. Los pilares de la gestión son el desarrollo del talento a través de formación y capacitación, el bienestar y beneficios para nuestro equipo, la definición de planes de carrera y la seguridad y salud en el trabajo. Estos pilares, nos permiten fortalecer la consolidación de la cultura Porvenir y su reconocimiento como marca empleadora.

Desarrollo del Talento

A partir de la definición de nuestra Mega 2025, seguimos apostándole al bienestar financiero de nuestros afiliados y de las familias colombianas. Siendo la cultura una de las principales palancas para cumplir los objetivos que nos hemos trazado para este ejercicio, establecimos unos principios rectores que nutrirán nuestro ADN y nos permitirán apalancar el logro de estos resultados: la nueva cultura LIDER.

Nuestros nuevos principios rectores son:

- L** LOGRO
- I** INTEGRIDAD
- D** DIGITAL E INNOVACIÓN
- E** EXPERIENCIA DE CLIENTES
- R** RESPONSABILIDAD

Trabajamos con pasión y excelencia superando las metas propuestas y obteniendo resultados diferenciales que aportan valor a nuestros clientes, contribuyendo al crecimiento del negocio de manera rentable y eficiente en un marco de sostenibilidad.

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

Creamos soluciones y propuestas de valor diferenciales para nuestros afiliados, a partir del diseño de interacciones sencillas, transparentes y cercanas, basados en la voz, del cliente, del análisis de datos y de la mejora continua.

Impulsamos el crecimiento de nuestro negocio, a partir de la adquisición de capacidades, trabajo en entornos colaborativos, adopción de metodologías ágiles, herramientas digitales y toma de decisiones basadas en datos, que nos aseguren ser referentes en el mercado.

Promovemos entornos de autogestión basados en la confianza, la autodisciplina y el desarrollo permanente, que nos permiten establecer la ruta para lograr los objetivos y aportar en el cumplimiento del propósito superior.

Por esta razón en este año nos enfocamos en definir con todos nuestros Colaboradores los comportamientos de cada principio rector a través de una plataforma interactiva en donde interactuamos con el 94,88% de nuestros Colaboradores. Seguido de esto desarrollamos dinámicas interactivas “Olimpiadas LÍDER Porvenir” en donde los Colaboradores desarrollamos actividades para interiorizar estos comportamientos y vivirlos en el día a día.

Así mismo, trabajamos a partir de nuestro Modelo de Gestión del Talento que busca aportar a la construcción de equipos de alto desempeño a través de la identificación de los perfiles exitosos de cada cargo, el análisis de competencias del colaborador y la identificación de brechas existentes.

Esto insumos permitirán definir planes de formación y desarrollo acordes a las necesidades de los colaboradores y la compañía a través del esquema de Identificación, Valoración, Descubrimiento y Desarrollo.

El Modelo de Gestión del Talento suma esfuerzos para crear un ecosistema que desarrolla las capacidades que requiere nuestra gente, basado en dos premisas que se articulan y desarrollan bajo nuestro programa bandera, la Universidad Porvenir:

- Modelo de Aprendizaje: Inspirado en el modelo 70 – 20 – 10 del Instituto Europeo.

En Porvenir definimos el modelo 50 – 20 – 30 que busca fortalecer el aprendizaje colaborativo en distintos entornos.

- Cultura de conocimiento: Haciendo referencia a las distintas herramientas a través de las cuales en Porvenir creamos y compartimos conocimiento clave para todos nuestros equipos.

La Universidad Porvenir promueve el desarrollo del talento a través de seis escuelas de formación, que consolidan la inversión en formación del equipo Porvenir.



Contamos con una meta de formación a nuestros equipos de 24 horas de formación por empleado al año (que significaban 64.440 horas en total para 2021). En el 2021 superamos nuestra meta, apalancados en el modelo de Rutas de Aprendizaje y su esquema de seguimiento y en las alianzas con plataformas de primer nivel que complementaron nuestra oferta; Coursera, Ubits, Platzi, Crehana.

HORAS DE FORMACIÓN PARA LOS COLABORADORES	2021	2020	2019
N° total de Colaboradores	2685	2592	2797
N° total de horas	71044	42493	0
Promedio de horas por empleado	26,46	16,39	0
N° horas a mujeres	44031	26650	0
Promedio de horas a mujeres	26,24	16,50	0
N° horas a hombres	27013	15843	0
Promedio de horas a hombres	26,83	16,22	0



HORAS DE FORMACIÓN PARA LOS COLABORADORES CATEGORÍA LABORAL	2021	2020
N° de colaboradores por categoría Presidente y Vicepresidentes	9	8
N° de horas en formación	232	42493
Promedio de horas de formación Presidente y Vicepresidentes	25,78	13,75
N° de colaboradores por categoría Gerentes, directores y jefes	397	393
N° de horas en formación	15082	6931
Promedio de horas de formación Gerentes, directores y jefes	37,99	17,64

HORAS DE FORMACIÓN PARA LOS COLABORADORES CATEGORÍA LABORAL	2021	2020
N° de colaboradores por categoría Coordinadores, líderes, ingenieros y auditores	31	8
N° de horas en formación	908	5508
Promedio de horas de formación Coordinadores, líderes, ingenieros y auditores	29,29	27,96
N° de colaboradores por categoría Analistas, técnicos, inspectores operadores y auxiliares	1079	951
N° de horas en formación	31200	17190
Promedio de horas de formación Coordinadores, líderes, ingenieros y auditores	28,92	18,07
N° de colaboradores por categoría Otros niveles	1169	1043
N° de horas en formación	23622	12494
Promedio de horas de formación Otros niveles	20,21	11,98

MONTO TOTAL INVERTIDO EN FORMACIÓN DE COLABORADORES	2021
Monto total invertido en COP	\$2.416.243.313
Promedio de inversión en formación por empleado en COP	\$899.904

Evaluación del desempeño y desarrollo profesional.

Porvenir cuenta con un Modelo de Gestión de Desempeño por medición de objetivos que permite apalancar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, desarrollar a nuestros colaboradores, reforzar su compromiso y mejorar su rendimiento, para consolidar equipos de alto desempeño. Este es un proceso anual que tiene tres fases: Definición de objetivos, Seguimiento y Valoración y se realiza para el 100% de los colaboradores, hombres y mujeres de todas las categorías laborales de Porvenir.

Por otra parte, en Porvenir seguimos implementando la valoración 360 como herramienta de valoración para líderes, realizada cada dos años con el

acompañamiento de las Business Partner y/o programas de coaching ejecutivo.

Gracias a la consolidación del Modelo de Business Partner, durante el año 2021 la Gerencia de Talento y Servicios Administrativos pudo seguir brindando un acompañamiento cercano a sus Colaboradores, además se implementó un modelo de seguimiento y evaluación que tuvo una valoración de 94,3 sobre 100.

Este ejercicio ha servido como un mecanismo de retroalimentación de doble vía, así como para la identificación de fortalezas y la canalización de las principales oportunidades de mejora que perciben nuestros colaboradores en sus interacciones con el área en los distintos momentos de verdad.

Bienestar y beneficios

En 2021 Porvenir cumplió 30 años, tiempo en el que nuestros Colaboradores se han unido para honrar nuestro propósito superior: “Trabajar por el bienestar financiero de nuestros afiliados, sus familias y Colombia”.

Para lograrlo contamos con un equipo de cerca de 2.600 Colaboradores que son la prioridad en nuestra gestión, a quienes atraemos, desarrollamos y retenemos a través de generarles experiencias de valor al interior de la Compañía; un ejemplo de esta prioridad es nuestro programa de ambiente laboral “Yo Creo nuestro Porvenir”, que agrupa diversas actividades, beneficios y acciones para nuestros Colaboradores y sus familias a nivel nacional.

Recientemente mejoramos nuestro Plan de Beneficios, a través del cual logramos aportar a mejorar la calidad de vida de nuestro Equipo Líder. Dentro de los beneficios se incluyen:

- Prima Extralegal.
- Reconocimiento de Antigüedad.
- Auxilio para gastos de Notariado, Registro y/o Beneficencia.
- Auxilio Educativo – Pregrado.
- Auxilio Educativo – Posgrado (Especialización, Maestría o Doctorado).
- Auxilio Educativo – Hijos.
- Auxilio por Nacimiento o Adopción de Hijos.
- Plan de Ahorro Mutuo.
- Póliza de Vida y Accidentes Personales.

Adicionalmente, la Compañía ofrece a sus Colaboradores diferentes espacios encaminados a mejorar su calidad de vida, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Salas de Bienestar.
- Salas de Lactancia.
- Dotación Corporativa.
- Gimnasio interno.
- Zona de bicicletas.
- Zona Wifi.
- Actividades recreo deportivas.
- Tarde libre de cumpleaños, miércoles santo y 24 de diciembre y el día completo el 31 de diciembre.
- Celebración de fechas especiales:
 - Día de la Mujer.
 - Día de la Madre.
 - Día del Padre.
 - Día de la Fuerza de Ventas.
 - Día de la Familia.
 - Día del Servicio.
 - Vacaciones Recreativas para los hijos de los Colaboradores.
 - Celebraciones de Antigüedad.
 - Celebración de la Navidad o las Fiestas de Fin de Año, entre otras.
- Jornadas de Salud.
- Convenios con Cajas de Compensación.
- Consultorio de Trabajo Social y Jurídico.
- Fesap – Fondo de Empleados.



Salud y seguridad en el trabajo

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. Nuestro sistema cuenta con una cobertura del 100% de los colaboradores de Porvenir y es verificado por un tercero independiente.

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.

Resaltamos que durante el año 2021 no se presentaron fatalidades relacionadas al trabajo en nuestros empleados, incluyendo a nuestros contratistas.

Sin embargo, durante el año se presentaron 44 accidentes, de los cuales 2 fueron graves, con lesiones principalmente relacionadas a fracturas por accidentes de tránsito. Por otro lado, se presentaron dos casos de enfermedades laborales relacionados con lesiones osteomusculares.

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.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD	2021	2020	2019
ACCIDENTES LABORALES			
N° de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	1	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	-	-	-
N° de lesiones por accidente laboral registrables	44	39	103
Tasa de frecuencia de accidentes laborales registrables	6,8	5,72	15,3
N° de horas trabajadas	6.400.920	6.823.340	6.807.940
DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES			
Fatalidades resultantes de enfermedades laborales	0	0	0
Total casos enfermedades laborales	2	2	0
Días de ausencia por enfermedades laborales	0	48	0

En los últimos dos años hemos visto una baja considerable en la frecuencia de la accidentalidad en más de un 50% debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19 y al fortalecimiento de los programas de prevención que se vienen manejando al interior de la compañía.

12.3 Resultados 2021, hitos y metas.

(103-3) (401-3)

Durante el año 2021 continuamos trabajando para satisfacer las necesidades de desarrollo, bienestar, compensación, salud y relacionamiento con nuestros colaboradores, encaminadas a seguir haciendo de Porvenir un gran lugar para trabajar.

Culminando el año, recibimos una de las mejores noticias de nuestros 30 años y es que Porvenir fue elegida como la mejor empresa para trabajar en Colombia por Great Place to Work (GPTW), en la categoría de empresas con más de 1500 Colaboradores.

Este es un logro que obtuvimos entre todos ya que en nuestros 30 años hemos construido un gran lugar para trabajar y contamos con un ambiente laboral excepcional, beneficios, oportunidades de crecimiento, actividades de bienestar, reconocimiento y educación que superan las expectativas de nuestro equipo.



Atracción de talento

A través de nuestro programa de Marca Empleadora buscamos atraer al mejor talento del mercado, para lograrlo hemos consolidado alianzas con las mejores universidades incrementando un 54% nuestro nivel de reconocimiento, lo que se traduce en 9.007 estudiantes interesados en vincularse con Porvenir.

Además, participamos en 35 ferias y se ejecutaron 5 proyectos académicos que nos permiten interactuar y generar nuevas ideas para la organización. Contamos con la participación de la Universidad de los Andes, El Bosque, EAN, Konrad Lorenz y la Rioja de España. Adicionalmente, más de 190 estudiantes de las mejores universidades de todo el país se inscribieron a un Open Day virtual, en este evento dimos a conocer nuestra oferta como empleador, demostrando porqué somos una de las mejores empresas para trabajar en Colombia. También se mantuvo el semillero de tecnología, que nos permite participar en la formación de los jóvenes y capacitar nuestro propio talento. Por otro lado, apalancados en plataformas de reclutamiento especializadas, incrementamos nuestra base de datos en un 26%, lo que se evidencia en 300.988 candidatos potenciales.

Universidad Porvenir

Seguimos consolidando nuestra universidad corporativa, como el medio para desarrollar las capacidades de nuestro talento. Estos son algunos de los resultados obtenidos:

- La Escuela de Liderazgo ofreció cinco programas segmentados por el nivel de liderazgo:

132 líderes participaron del seminario internacional en Liderazgo Digital con la Universidad Tecnológica de Monterrey.

32 futuros líderes catalogados como altos potenciales Jr., fortalecieron sus habilidades con el Programa Liderazgo adaptativo para el entorno actual con la firma LHH.

Desarrollo de Competencias Directivas para 75 directores de Oficina con el CESA.

Habilidades Comerciales para 74 directores Comerciales con el CESA.

Programa Liderazgo y Cambio en las organizaciones para cinco líderes catalogados como altos potenciales senior en el mapa de talento de la organización

- La Escuela de Asesoría Pensional ofreció a los nuevos colaboradores de las áreas de oficina una Inducción especializada en beneficios y servicios como nivelación y la Certificación Integral en Asesoría Pensional, buscando así generar una experiencia memorable a los clientes.
- La Escuela Digital buscando fortalecer la cultura de eficiencia al interior de la compañía, llevó a cabo el evento Agile Week con una participación de más de 2.700 colaboradores, el Agile Academy para fortalecer el conocimiento en roles clave y un entrenamiento ejecutivo en

agilidad para los líderes. Adicional, estas memorias quedaron consolidadas en un e-book de agilidad para toda la compañía.

- La Escuela de Ventas se enfocó en fortalecer los principios de Ética Comercial, riesgos, producto, servicios y habilidades comerciales en digital, con un cubrimiento de más de 1.250 comerciales de los diferentes productos.
- La Escuela de Cuentas e Historia Laboral brindó una oferta de aprendizaje de la operación de nuestro negocio, cubriendo más de 250 colaboradores de las áreas operativas.
- La Escuela virtual de Competencias se creó este año para brindar una oferta de aprendizaje que nos permita cerrar las brechas resultantes de la valoración de desempeño de nuestros colaboradores. De esta forma llegamos a más de 1.600 colaboradores con temas como: negociación, comunicación, ventas, gestión efectiva del tiempo, entre otros.



Desarrollo y plan de carrera

En 2021, seguimos a través del desarrollo de nuestro equipo a ser el mejor lugar para trabajar en Colombia:

- Diseñamos un tablero de claridad que permite tener consolidada toda la información de nuestros líderes, facilitando el análisis de la data disponible para la toma de decisiones en temas de desarrollo y sucesión.

- Iniciamos con una nueva metodología de rutas de aprendizaje, las cuales nos permitieron llegar al 100% de los colaboradores con una oferta personalizada contenida en 9 plataformas con más de 4000 cursos. Estos programas se complementaron con webinars, garantizando el fortalecimiento de las capacidades claves del negocio.
- El Programa Embajadores Porvenir evolucionó para certificar a 2.622 colaboradores en temas claves: Planeación estratégica, Sostenibilidad, Experiencia de clientes y Orientación Pensional.
- Nuestra marca de liderazgo evolucionó propendiendo por tener un modelo de liderazgo fortalecido acorde con la nueva normalidad.

Bienestar y beneficios

En 2021 impactamos positivamente a nuestros Colaboradores con algunas actividades de Bienestar, entre ellas las siguientes:

- Realizamos la celebración de nuestros 30 años, con un evento híbrido realizado en el Teatro Nacional La Castellana en el que de manera presencial y vía streaming, vivimos el show de Mujeres a la Plancha en su versión acústica.
- Entregamos la Dotación Corporativa 2021-2022 a más de 600 Colaboradores.
- Conmemoramos los Días de la Mujer, Madre y Padre con concursos digitales para celebrar estas fechas, en los cuales participaron más de 250 Colaboradores.
- Realizamos el primer torneo deportivo digital, en el cual más de 50 Colaboradores se unieron para competir jugando FIFA 2021 a través de consolas como PlayStation y Xbox.



- Todos los Colaboradores del país recibieron su kit de 30 años, llegando a todas las poblaciones donde tenemos presencia con una maleta para picnic, cuadernos, calendarios y esferos conmemorativos a nuestro cumpleaños.
- Nos unimos con Fesap para celebrar el cumpleaños de todos nuestros colaboradores.
- Diseñamos experiencias inolvidables para los Colaboradores con el fin retener los mejores talentos. Enmarcado en nuestra estrategia de Employee Journey.
- Celebramos el cierre de 2021 con 1300 hijos de colaboradores a nivel nacional, quienes recibieron sus regalos de fin de año y con 2639 cenas de fin de año para las familias de nuestros colaboradores.
- Gracias a nuestro beneficio de licencias maternidad y paternidad, tuvimos 90 colaboradores (76 mujeres y 14 hombres) con derecho a la licencia, los cuales pudieron disfrutarla y reincorporarse a sus equipos una vez finalizó el periodo. Con esto, logramos una tasa del 100% de regreso al trabajo. Adicionalmente, evidenciamos una tasa de retención del 86% de colaboradores que este año cumplieron doce meses de haber finalizado sus licencias y siguen haciendo parte de nuestro equipo.

Metas y retos

Alineados con el propósito superior de Porvenir: “Generar confianza y bienestar a nuestros afiliados y sus familias con el ahorro” la contribución desde la Dirección de Desarrollo será a través de la gestión de nuestra cultura LÍDER, la atracción y desarrollo del talento excepcional y el desarrollo de capacidades clave que contribuyan a la sostenibilidad del negocio.

Dentro de este marco de acción, la Dirección se ha propuesto en el corto plazo siete metas claves a saber:



- Cultura LIDER: Consolidar la apropiación de nuestra cultura LÍDER.
- Gestión del Talento: Evolución del Mapa de talentos (alineación cultural).
- Consolidación de la Universidad Porvenir: Evolución de las Rutas de aprendizaje.
- Universidad Porvenir para clientes: Valor agregado para fidelizar clientes y aportar al crecimiento del negocio.
- Gestión del Cambio: Posicionar el modelo de acompañamiento.

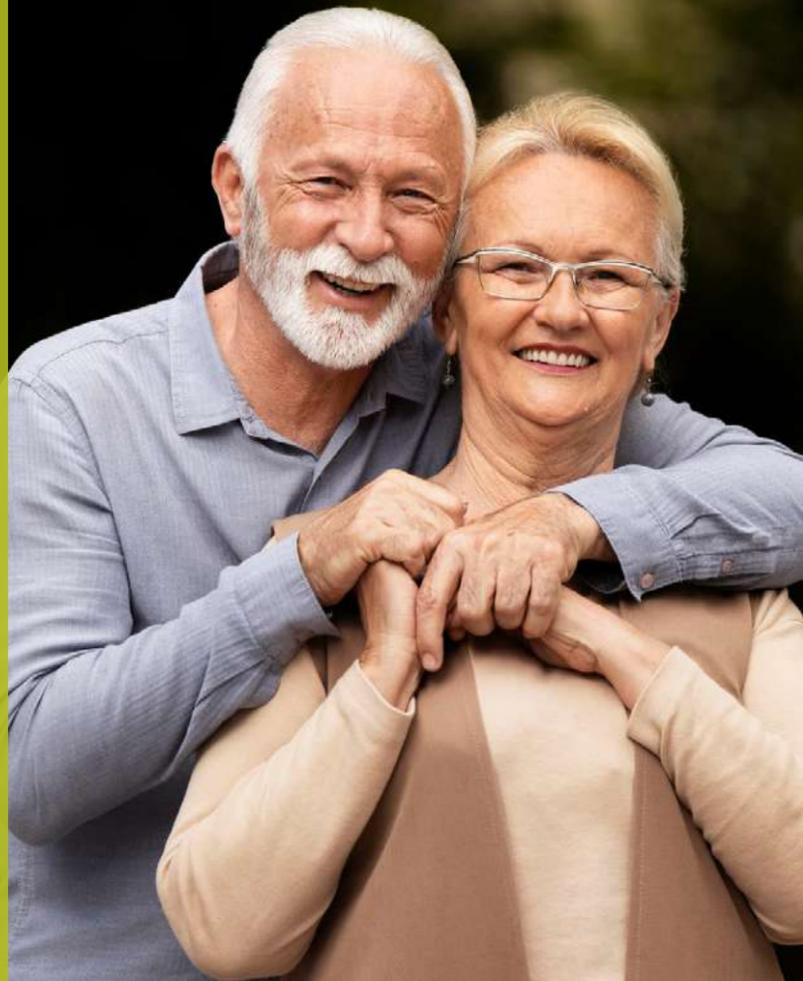


- Escuela de Liderazgo: Programas especializados por audiencias + coaching.
 - Escuela Digital y de Nuevas tecnologías: Fidelizar y desarrollar el talento digital.
- En el mediano y largo plazo seguiremos aportando al desarrollo de capacidades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, fortaleciendo la atracción y el desarrollo del talento excepcional que la compañía requiere.

13.

Desarrollo de comunidades





13. Desarrollo de comunidades

13.1 Programas de desarrollo social

(103-1)

En Porvenir queremos ir más allá con nuestras acciones y aportar positivamente a la calidad de vida de los colombianos.

Por eso, en Porvenir contamos con dos programas que promueven el bienestar de los colombianos no solo respaldando las metas de ahorro, sino también a través del fomento del deporte y el cuidado del adulto mayor vulnerable.

13.2 Así lo gestionamos

(103-2)

Nuestra gestión para el desarrollo e impacto positivo en las comunidades se articula mediante de dos iniciativas sombrilla: La Nación del Atletismo y el programa de Adulto Mayor.

El apoyo al atletismo en Colombia a través de La Nación del Atletismo nos ha permitido acompañar a los colombianos durante más de veinte años en la práctica de un deporte incluyente que oxigena vidas y promueve iniciativas de protección del medio ambiente. Así mismo, el 2021 es nuestro tercer año de ejecución del programa Adulto Mayor, que busca entender las principales situaciones y elementos que ponen en riesgo la calidad

de vida de los adultos mayores, a través de estudios de percepción, voluntariado corporativo e iniciativas de cuidado,

empleabilidad, emprendimiento y promoción del bienestar para esta población.



La Nación del Atletismo

Con este programa buscamos innovar, involucrar y conectar a los colombianos para que, fortaleciendo y desarrollando su práctica del deporte, se conviertan en agentes de cambio, apoyando causas sociales y medioambientales. Habilitamos escenarios y herramientas que contribuyen al fomento de una vida saludable con el compromiso de aportar a la metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, promoviendo de la salud y el bienestar físico y mental, así como la mitigación de las afecciones causadas por la contaminación ambiental.

Además, desarrollamos alianzas con entidades sin ánimo de lucro, que se alinean con nuestro propósito como es el caso de Correcaminos de Colombia, un aliado insignia, con el cual sostenemos encuentros periódicos para evaluar oportunidades que permitan seguir posicionando este programa.

Las principales iniciativas de la Nación del Atletismo en el 2021 fueron:



- **Apoyo a la Media Maratón de Bogotá:** Porvenir es un aliado clave para el desarrollo de la carrera de atletismo más importante en Latinoamérica, la cual a la fecha ha convocado a más de 806.000 corredores nacionales e internacionales.



- **Equipo Porvenir:** Desde hace 18 años hemos respaldado la carrera de más de 35 atletas profesionales que han representado al país en destacadas competencias locales y globales, brindándoles el soporte necesario para que crezcan como seres humanos, profesionales y líderes ejemplares para la sociedad.
- **Corriendo por un propósito:** A través de esta iniciativa convocamos cada año a los colombianos a correr por una causa social o medioambiental. Gracias al compromiso de quienes se han unido, Porvenir ha apoyado a más de 250 niños futuras promesas del atletismo y ha sembrado más de 14.500 árboles nativos en once municipios del país para la gestión sostenible de los bosques.



- **Comunidad digital Nación del Atletismo:** Como parte de nuestra estrategia digital consolidamos la comunidad virtual de La Nación del Atletismo Porvenir, a través de Facebook e Instagram en donde brindamos contenidos innovadores, relacionados con entrenamientos en casa, información clave de alimentación sana y hábitos saludables e invitaciones a carreras presenciales y virtuales con más más de 27.000 seguidores.

Programa Adulto Mayor

Sabemos de los retos que enfrenta la tercera edad en nuestro país, por eso fomentamos iniciativas que aportan a su bienestar a través del entendimiento de sus necesidades y el acompañamiento. Desde 2019 venimos acompañando hogares geriátricos en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Bogotá, fomentando acciones de voluntariado y donación que acercan a nuestros colaboradores con el propósito superior de la compañía. En 2021, aprovechando el avance del programa de vacunación nacional, retomamos los voluntariados presenciales. Así, los voluntarios de Porvenir lograron compartir y entregar donaciones a los abuelos de estos hogares, luego de muchos meses de restricciones impuestas por la pandemia.



13.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

En 2021 aprovechamos las oportunidades de implementar herramientas presenciales y virtuales para el desarrollo de nuestras iniciativas de desarrollo de comunidades:

La Nación del Atletismo

En 2021 destacamos la participación con tres atletas élite en una de las competencias más retadoras, los Juegos Olímpicos de Tokio. Logramos resultados históricos por parte de uno de los atletas del Equipo Porvenir, Jeisson Suárez, quien se convirtió en el mejor latino de la maratón olímpica, finalizando en el puesto quince.



Además, estuvimos presentes en tres carreras virtuales, logrando la participación de alrededor de 50.000 atletas en la media maratón de Bogotá, media maratón de Bucaramanga y la expedición Body Tech. Así mismo, la comunidad digital de La Nación del Atletismo logró tener 27.000 seguidores en la fan page de Facebook aumentando más de 15.000 personas, siendo un canal para llegar de manera directa a los colombianos con información útil y práctica para la promoción de hábitos saludables



Adulto Mayor

En 2021, 150 colaboradores de Porvenir y Grupo AVAL participaron de forma presencial en el voluntariado de adulto mayor, siguiendo todos los protocolos de bioseguridad y reencontrándose con más de 450 adultos mayores de los hogares Siervas de Jesús de Barranquilla, Albeiro Vargas de Bucaramanga, El Cottolengo de Jamundí, Centro de atención al necesitado de Medellín y Hermanitas de los pobres de Bogotá.

En esta línea, las metas y retos principales de la gestión de este programa para los próximos años, son:

- Seguir acompañando a los adultos mayores de los hogares, para lo que resulta clave seguir monitoreando la situación epidemiológica con el objetivo de seguir compartiendo tiempo de corazón.
- Lograr la meta de donación de colaboradores de Porvenir para instalar huertas auto sostenibles en los hogares de Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín; fomentando así una alimentación saludable, el aprovechamiento del tiempo libre y la generación de ingresos.
- Consolidar alternativas que fomenten el emprendimiento y la empleabilidad del adulto mayor a través de alianzas con la academia.



Como metas y retos para los años que vienen este programa se ha trazado lograr:

- La promoción del atletismo a través de la media maratón de Bogotá en su formato presencial en 2022.
- Mantener la presencia en 5 ciudades del país promoviendo la salud, por medio del atletismo y el apoyo de carreras destacadas.
- El apoyo a la clasificación de atletas del Equipo Porvenir a los Juegos Olímpicos París 2024.
- La continuación del apoyo al logro de récords nacionales y medallas en distintas competencias por parte del Equipo Porvenir

14.

Operación ecoeficiente





14. Operación ecoeficiente

14.1 Eficiencia y responsabilidad en el consumo de recursos

(103-1)

La adopción del enfoque de ecoeficiencia en los procesos de Porvenir busca que el valor generado a nuestros grupos de interés 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.

14.2 Así lo gestionamos

(103-2)

Durante 2021 se llevaron a cabo reuniones mensuales con el fin de hacer seguimiento a los consumos de energía, agua y papelería, para tomar acciones preventivas y correctivas ante gastos inesperados. Para lograrlo, definimos un proceso de seguimiento de la información de consumos de servicios públicos a nivel nacional.

En conjunto con el área de comunicaciones informamos a los colaboradores sobre los cambios y evoluciones en nuestras iniciativas de sostenibilidad e impulsamos campañas de comunicación internas para reforzar el cuidado al planeta.

Gracias al monitoreo y a los indicadores de seguimiento, generamos extractos de consumo con el propósito de entender las necesidades de cada proceso y afinar su eficiencia en el consumo de recursos.

14.3 Resultados 2021, hitos y metas

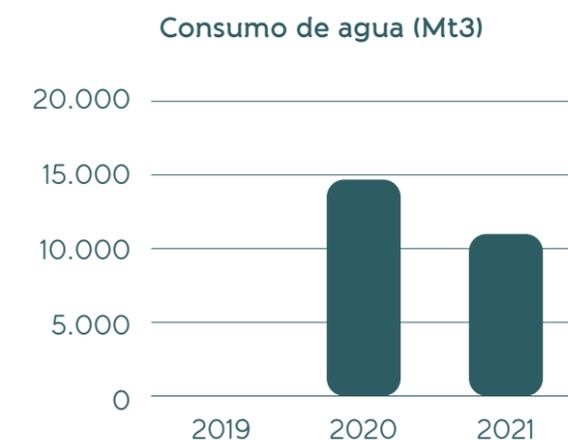
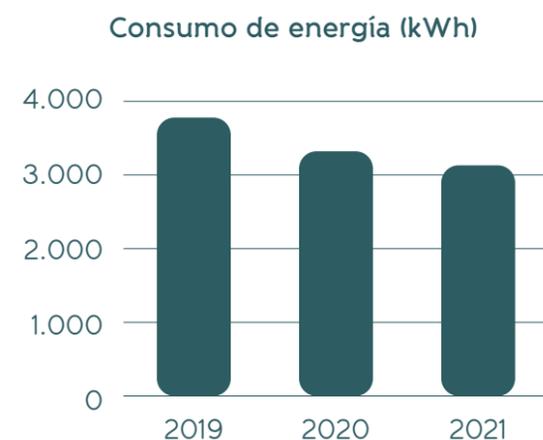
(103-3) (302-1) (302-4) (303-5) (305-1) (305-2) (305-3) (306-4)

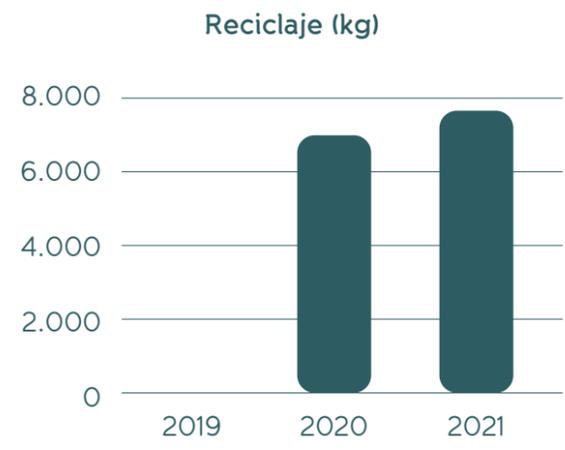
Como resultado de nuestra gestión frente al consumo responsable y eficiente de los recursos destacamos lo siguiente:

- Lanzamos un concurso de ahorro de energía para motivar y sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de ahorrar energía. Esta activación apalancó el ahorro de 177 kWh de energía eléctrica comprada en la red, con respecto al consumo del año 2020.
- El ahorro obtenido en agua del 2021 con respecto al 2020 fue de 3.802 m³, correspondiente a un 25% menos en el consumo del recurso hídrico suministrado por compañías de acueducto de las diferentes zonas del país.

- Apoyamos la estrategia de cero plásticos de un solo uso en el planeta y promovimos el no uso de vasos plásticos entregando botellas reutilizables para el uso diario.
- Con el objetivo de disminuir el consumo de papelería institucional establecimos que la papelería física fuera migrada a tecnologías digitales, digitalizando el 26% de los formularios.
- Identificando las capacidades de nuestras máquinas multifuncionales, implementamos el uso de la impresión dúplex, con un ahorro acumulado de 4.130.083 hojas correspondiente a un ahorro de \$78.574.446.
- En el 2021 se alcanzó el reciclaje de 7.344 kg de material, aumentando un 6,14% la cifra del año anterior.
- En 2021 medimos con el apoyo de Fenalco Solidario nuestra huella de carbono 2020 obteniendo una línea base de 523 toneladas de CO₂ equivalente, con la cual se establecieron planes de mitigación y compensación.

Consumo de recursos.





Primer inventario de emisiones Porvenir

Emisiones directas e indirectas	Unidad de medida	2020
Emisiones alcance 1	Ton CO2eq	74.03
Emisiones alcance 2	Ton CO2eq	78.48
Emisiones alcance 3	Ton CO2eq	370.75

Metas y retos



- Mantener el índice dúplex en impresión y copiado de papel con un mínimo del 55%.
- Continuar afianzando la conciencia eco ambiental de los colaboradores.



- Lograr la reutilización del agua lluvia en sedes regionales.
- Evaluar un piloto de uso de paneles solares en inmuebles propios.



- Incorporar estrategias de movilidad sostenible para los funcionarios de la compañía.

En el mediano y largo plazo:

15.

Responsabilidad ambiental



15. Responsabilidad ambiental

15.1 Compromiso con los impactos en el medio ambiente

(103-1)

Estamos comprometidos con la sostenibilidad y desarrollamos iniciativas de responsabilidad ambiental con el fin de mitigar los impactos de nuestra operación en el entorno natural, compensar la huella de carbono y aportar a la recuperación de biodiversidad de ecosistemas estratégicos para el territorio nacional.

15.2 Así lo gestionamos

(103-2)

Para generar impacto en el desarrollo de las iniciativas ambientales en la compañía adelantamos un convenio con el Fondo Mundial para la Naturaleza WWF y con Parques Nacionales Naturales, entidad gubernamental, encargada de cumplir las metas de país sobre medio ambiente y el cuidado de las zonas protegidas de Colombia.

En el marco de la alianza, desarrollamos un informe anual de impacto y verificación. Además, realizamos visitas en las zonas donde se adelantan los procesos de restauración.



15.3 Resultados 2021, hitos y metas

(103-3)

Para el desarrollo de las siembras y los procesos de restauración, en alianza con WWF, estudiamos y seleccionamos los Parques Nacionales Naturales Chingaza (en Cundinamarca) y Los Farallones de Cali (en el Valle), que son un enclave ambiental estratégico para la valoración y protección de servicios ecosistémicos, especialmente, aquellos que se relacionan con la regulación climática, soporte de nutrientes, régimen hídrico, provisión de alimentos, agua, energía y servicios culturales.

A través de esta iniciativa hemos avanzado en los siguientes logros que aportan a la mitigación del cambio climático a través de las acciones de restauración relacionadas con el ODS:

- Con lo implementado en el 2021, alcanzamos la cifra de 14.500 árboles sembrados en 7 departamentos y 13 municipios de Colombia, contribuyendo a la restauración de los ecosistemas nacionales.
- En el predio La Granja del municipio de Medina que hace parte del PNN Chingaza, hemos contribuido con la restauración de aproximadamente 3 hectáreas con la siembra de 3.000 plántulas nativas. Este predio hace parte de un proyecto ecoturístico que se viene desarrollando en conjunto con la Alcaldía de Medina en el marco del plan de desarrollo municipal.
- En el predio peñas blancas del PNN Farallones de Cali, hemos contribuidos con la restauración de 2 hectáreas aproximadamente con la siembra de 1.500 plántulas nativas.

- Compensamos el 100% de la huella de carbono generada en el 2020 por nuestra operación.
- Consolidamos dentro de la visión de Porvenir la conservación de zonas altamente estratégicas para los ecosistemas de Colombia.



Metas y retos



- Impulsar programas de siembra y restauración en áreas protegidas claves para el país por su biodiversidad, apoyando a las comunidades locales que contribuyen a los procesos de restauración a través de viveros comunitarios.



- Cumplimiento de la Ley 2173 de 2021, recientemente expedida, ratificando así nuestro compromiso con el cuidado y la preservación de ecosistemas estratégicos para el país.



- Gestión voluntaria de compensación de la huella de carbono y otras actividades de reducción de emisiones.



- Sembrar en el mediano plazo más de 10 mil árboles que involucren acciones de voluntariado con nuestros colaboradores y sus familias.

16.

Aportes en Línea





16. Aportes en Línea

El propósito superior de nuestra filial Aportes en Línea es mejorar la vida de los colombianos y gestionar su información laboral de forma segura y respetuosa, para lo cual su operación se respalda en más de 250 colaboradores. La razón de ser de Aportes en Línea es co-crear tecnologías de información integrales e innovadoras que aportan al bienestar y desarrollo de Colombia, a través de servicios de liquidación y pago de seguridad social, cesantías y pensiones voluntarias; gestión de cartera y recaudo; servicios financieros y de contacto.

De este modo, la operación de Aportes en Línea se orienta por los valores corporativos: gente, colaboración, logro, cliente, innovación e integridad, que la han posicionado como una empresa que genera soluciones que transforman. Así, su oferta de valor busca aprovechar el conocimiento desarrollado en materia de seguridad social apalancada en atributos como la capacidad de distribución, el modelo de servicio y operación empresarial, así como el desarrollo de aplicaciones de los productos basados en tecnología, para llegar a convertirse en la plataforma de soluciones tecnológicas de información más consultada de Colombia.

Iniciativas clave en 2021

- Con el fin de mantener y monitorear anualmente nuestra excelencia en el servicio, en el 2021 nuevamente se realizó la medición del Net Promoting Score (NPS) con un resultado general positivo del 84%.
- Por primera vez, se llevó a cabo el estudio de clima organizacional del Great Place to Work Institute, logrando un resultado positivo, al obtener una calificación de 67,8 - muy satisfactorio, en materia de ambiente laboral.

Resultados de la gestión de Aportes en Línea en 2021

- Aportes en Línea generó ingresos por \$78.085 millones, con un crecimiento del 2,7% frente al año anterior. Adicionalmente, presentó una utilidad neta de \$14,625 millones, con un crecimiento del 0,6% frente a la obtenida en el año 2020.
- En el 2021 la filial continuó su consolidación como líder del mercado, alcanzando más de 7.032.328 trabajadores liquidados en promedio por mes y logrando más de 850.027 pagos mensuales a través de su plataforma.

- Se realizaron las auditorías de seguimiento a la certificación ISO 27001:2013 en materia de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información; así como de la recertificación 9001:2015 en materia de calidad, con cero no conformidades.
- Realizamos auditorías a 13 procesos de la compañía con un 100% de cumplimiento de los requisitos aplicables, proyectando lograr la madurez de los procesos para el 2022.
- Consolidamos acciones encaminadas a promover la cultura organizacional y el desarrollo de las habilidades de los colaboradores, entre las que se encuentran la semana de la innovación, las escuelas de liderazgo con planes de formación, el evento de reconocimiento anual Los + de Aportes y el lanzamiento de la intranet como canal interno de comunicación.



- En la campaña de Cesantías 2021 se liquidaron 2.636.964 trabajadores, logrando una participación del 58,8% en los fondos privados.
- Se firmó un nuevo convenio por dos años con la administradora Colpensiones para ser el Operador de Información del subsistema de Piso de Seguridad Social.
- Se implementaron más de 100 nuevos desarrollos normativos y de reglamentación PILA en la plataforma.
- Se alcanzó el 99.9% de efectividad en la entrega de archivos de acreditación para las Administradoras Porvenir y Colpensiones.
- Se realizó el lanzamiento de dos nuevos productos: Datos en Línea (con tres nuevos convenios para este producto) y Nómina Electrónica.
- Aportes en Línea consolidó una participación de mercado acumulada del 44.06%, presentando un crecimiento de 27 puntos básicos frente a 2020.



17.

Índice de contenidos GRI

Contenidos Básicos Generales

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Sobre Porvenir Página 6	N/A
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Sobre Porvenir Página 6 Experiencia de clientes Página 85	N/A
102-3	Sede central de la organización	Sobre Porvenir Página 8 Experiencia de clientes Página 94	N/A
102-4	Nombre de los países donde opera o a donde lleva a cabo operaciones significativas	Sobre Porvenir Página 8 Experiencia de clientes Página 94	N/A
102-5	Propiedad y forma jurídica	Sobre Porvenir Página 6	N/A
102-6	Mercados servidos	Sobre Porvenir Página 6 - 8	N/A
102-7	Tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios ofrecidos)	Sobre Porvenir Página 8 Crecimiento rentable Página 94 Experiencia de clientes Página 85 Productos de ahorro	
102-8	Información de empleados	Gestión del talento Página 118	

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
102-9	Cadena de suministro de la organización	Compras sostenibles Página 48	
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI		ODS
	Sede central de la organización		
ESTÁNDAR GRI	UBICACIÓN		N/A
	<p>El principio de precaución tiene como objetivo garantizar la protección de un ambiente sano y una sostenibilidad ambiental para las generaciones futuras, y tiene como fin orientar la conducta de toda persona para prevenir o evitar daños al medio ambiente.</p> <p>Con miras a generar un aprovechamiento racional de los recursos naturales, dentro de un concepto integral de desarrollo sostenible y del fortalecimiento económico y social del país aplicamos este principio o enfoque de precaución tomando como referencia para la gestión medioambiental el cumplimiento legal y de las políticas corporativas, siendo conscientes de la importancia de implementar y mantener procesos que consideren los aspectos medio ambientales y el uso racional y eficiente de los recursos naturales, en cada una de las actividades que realizamos.</p> <p>La empresa busca permanentemente desarrollar soluciones innovadoras para mejorar continuamente sus procesos, con el fin de prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos o riesgos ambientales propios de nuestros procesos, evitando la contaminación y buscando impactar favorablemente nuestro entorno, garantizando una actuación transparente y responsable con el medio ambiente y nuestras comunidades.</p>		
102-12	Iniciativas externas	Sobre Porvenir Página 16 Experiencia de clientes Página 94	

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
102-13	Asociaciones	Sobre Porvenir Página 16 Experiencia de clientes Página 94	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización	Mensaje del presidente Página 4	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización	Ética y anticorrupción Página 34 Gestión del talento Página 118	
102-17	Mecanismos internos y externos de asesoramiento acerca de la ética	Ética y anticorrupción Página 35	
GOBIERNO			
102-18	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del órgano superior de gobierno	Ética y anticorrupción Página 28	
102-19	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la Alta Dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	Buen Gobierno Corporativo Página 28	

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
102-22	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
102-23	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
102-24	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
102-25	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
102-26	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	Buen Gobierno Corporativo Página 28	

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de los grupos de interés de la organización	Sostenibilidad Página 20	
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	Sostenibilidad Página 20	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Sostenibilidad Página 20	
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Sostenibilidad Página 20	
102-44	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz del relacionamiento con los grupos de interés	Sostenibilidad Página 20	
PRÁCTICAS DE REPORTE			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuales no están incluidas dentro del alcance del informe actual	Sobre este informe Página 6	N/A
102-46	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Sobre este informe Página 26	N/A

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
102-47	Temas materiales de la organización	Sostenibilidad Página 26	N/A
102-48	Re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	Gestión del talento Página 121	N/A
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Sobre este informe Página 6 - 26	N/A
102-50	Período de reporte	Sobre este informe Página 6	N/A
102-51	Fecha del último reporte	Sobre este informe Página 6	N/A
102-52	Ciclo de presentación de reportes	Sobre este informe Página 6	N/A
102-53	Punto de contacto para resolver dudas que puedan surgir sobre el contenido del reporte	Sobre este informe Página 6	N/A
102-55	Índice de Contenido GRI	Sobre este informe Página 6	N/A
102-56	Verificación externa	Sobre este informe Página 6	N/A

Contenidos Específicos - Temas Materiales

GOBIERNO CORPORATIVO			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Buen Gobierno Corporativo Página 28	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Buen Gobierno Corporativo Página 31	
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Ética y anticorrupción Página 34	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Ética y anticorrupción Página 35	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ética y anticorrupción Página 38	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética y anticorrupción Página 38	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y anticorrupción Página 38	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética y anticorrupción Página 38	

GESTIÓN DEL RIESGO			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Gestión del riesgo Página 40	N/A
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del riesgo Página 40	N/A
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del riesgo Página 43	N/A
COMPRAS SOSTENIBLES			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Compras sostenibles Página 48	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compras sostenibles Página 48	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compras sostenibles Página 50	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compras sostenibles Página 48	
308-1	Evaluación ambiental de proveedores	Compras sostenibles Página 50	
414-1	Evaluación social de proveedores	Compras sostenibles Página 50	

CRECIMIENTO RENTABLE

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Crecimiento rentable Página 54	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Crecimiento rentable Página 55	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Crecimiento rentable Página 56	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Crecimiento rentable Página 56	

INVERSIÓN RESPONSABLE

103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Inversión responsable Página 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inversión responsable Página 60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inversión responsable Página 68	

INNOVACIÓN, DIGITAL Y EXCELENCIA OPERACIONAL

103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Innovación, digital y excelencia operacional Página 78	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Innovación, digital y excelencia operacional Página 79	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Innovación, digital y excelencia operacional Página 80	

EXPERIENCIA DE CLIENTES

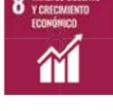
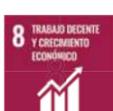
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Experiencia de clientes Página 84	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencia de clientes Página 85 - 89 - 94 - 99	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Experiencia de clientes Página 86 - 90 - 96- 99	

EDUCACIÓN FINANCIERA

103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Educación financiera Página 104	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Educación financiera Página 104	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Educación financiera Página 106	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos (reales o potenciales) en las comunidades locales	Educación financiera Página 106	

MARCA Y REPUTACIÓN

103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Marca y reputación Página 110	N/A
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Marca y reputación Página 110	N/A
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Marca y reputación Página 113	N/A

GESTIÓN DEL TALENTO			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Gestión del talento Página 118	 
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del talento Página 121	 
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del talento Página 129	 
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Gestión del talento Página 118	
402-2	Beneficios para los empleados	Gestión del talento Página 121	
403-3	Permiso parental	Gestión del talento Página 129	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Gestión del talento Página 118	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión del talento Página 121	
404-3	Evaluaciones de desempeño	Gestión del talento Página 121	
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión del talento Página 121	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Gestión del talento Página 121	
403-10	Dolencias y enfermedad laboral	Gestión del talento Página 121	

DESARROLLO DE COMUNIDADES			
ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Desarrollo de comunidades Página 134	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Desarrollo de comunidades Página 134	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Desarrollo de comunidades Página 137	
OPERACIÓN ECOEFICIENTE			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Operación ecoeficiente Página 140	    
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Operación ecoeficiente Página 140	    
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Operación ecoeficiente Página 141	    
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Operación ecoeficiente Página 141	
302-4	Evaluación ambiental de proveedores	Operación ecoeficiente Página 141	
303-5	Consumo de agua	Operación ecoeficiente Página 141	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Operación ecoeficiente Página 141	

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA GRI	UBICACIÓN	ODS
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Operación ecoeficiente Página 141	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Operación ecoeficiente Página 141	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Operación ecoeficiente Página 141	
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL			
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Responsabilidad ambiental Página 144	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Responsabilidad ambiental Página 144	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Responsabilidad ambiental Página 145	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones - Cesantías Porvenir S.A.
Carrera del Mercaderes Sur 122 No. 10