

Informe
de
**generación
de
valor
social**



2013



1.	Lo más destacado de Porvenir en 2013.....	5
1.1.	Fusión Porvenir y AFP Horizonte	
1.2.	Otros grandes logros y acontecimientos	
1.3.	Reconocimientos y calificaciones	
1.3.1.	Premio Global Banking & Finance Review 2013	
1.3.2.	Premio World Finance 2013	
1.3.3.	Porvenir, ISO 20.000	
1.3.4.	Certificación AAA	
2.	Perfil general.....	19
2.1.	Historia	
2.2.	Filosofía Corporativa	
2.2.1.	Nuestra Misión	
2.2.2.	Nuestra Visión	
2.2.3.	Nuestros Valores	
2.2.4.	Organigrama	
2.3.	Participación de los accionistas	
2.4.	Productos y servicios	
2.4.1.	Fondo de Pensiones Obligatorias	
2.4.2.	Fondo de Cesantías	
2.4.3.	Fondos de Pensiones Voluntarias	
2.4.5.	Patrimonios Autónomos	
3.	Gobierno Corporativo.....	29
3.1.	Estructura del Gobierno Corporativo de Porvenir	
3.2.	Compromiso con la Transparencia	
3.3.	Sistema de Control Interno	
3.3.1.	Auditoría interna	
3.3.2.	Gestión de Riesgos	
3.3.4.	Controles externos	
4.	Motor de desarrollo económico y social.....	37
4.1.	Porvenir dinamiza la economía del país	
4.1.1.	Retos y avances de 2014	
4.1.2.	Distribución de valor económico	
4.2.	Inversiones por sector	
4.2.1.	Infraestructura	
4.2.2.	Deuda pública	
4.2.3.	Mercado de capitales	

5.	Inversión social.....	45
5.1.	Inversión en Deporte	
5.1.1.	Atletas con Porvenir	
5.1.2.	Media Maratón Internacional de Bogotá	
5.1.3.	Triatlón	
5.1.4.	Ciclovía de Bogotá	
5.2.	Donaciones	
5.2.1.	Best Buddies Colombia	
5.3.	Otras actividades	
5.3.1.	Convenio Porvenir – Empresarios por la educación	
5.4.	Responsabilidad social desde la óptica de los empleados	
6.	Gestión humana.....	53
6.1.	Construyendo equipos de alto desempeño	
6.2.	Fortaleciendo nuestro Ambiente laboral	
6.3.	Formación de Nuestra Gente Porvenir	
6.3.1.	Programas en alianza con el SENA	
6.3.2.	Programas de formación transversales	
6.3.3.	Boletines Jurídicos	
6.3.4.	Portal Jurídico	
6.4.	Comunicación interna	
7.	Beneficios para afiliados Porvenir.....	61
7.1.	Porvenir Preferencial 2013	
7.2.	Retiro de Cesantías	
7.2.1.	Retiro de Cesantías Afiliado	
7.2.2.	Retiro de Cesantías Empleador	
7.3.	Porvenir Móvil Web	
7.4.	Renovación de los Pares	
7.5.	Enseñando acerca de la reforma tributaria	
7.6.	Construyendo Porvenir	
7.7.	Generación Porvenir	
7.8.	Protección del Consumidor Financiero	
7.8.1.	Defensor del Consumidor Financiero	
7.8.2.	SAC	
7.8.2.1.	Políticas SAC en Porvenir	
7.8.2.2.	Objetivos para medir la efectividad de la implementación de las acciones asociadas al SAC en Porvenir:	
8.	Aportes en Línea.....	71
8.1.	Lo más destacado de Aportes en Línea en 2013	
8.2.	Cifras 2013	
8.3.	Reconocimientos	
8.4.	Beneficios Aportes en Línea	
8.4.1.	Beneficios Aportes en Línea para las AFP's	

1

Lo más destacado
de Porvenir
en 2013



1. Lo más destacado de Porvenir en el 2013

1.1. Fusión Porvenir y AFP Horizonte

Previa declaración de no objeción por parte de la Superintendencia Financiera, mediante la Escritura Pública No. 2250 del 26 de diciembre del 2013 de la Notaría 65 de Bogotá D.C. registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá el 31 de diciembre del mismo año, se perfeccionó la fusión por absorción de AFP HORIZONTE PENSIONES Y CESANTÍAS S.A. por parte de la SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PORVENIR S.A.

En consecuencia, a partir de esa fecha, la SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PORVENIR S.A. como entidad absorbente, adquirió de pleno derecho la totalidad de los bienes, derechos y obligaciones de AFP HORIZONTE PENSIONES Y CESANTÍAS S.A.



Para el éxito de este proceso tan importante para la compañía, se trabajó a partir de diferentes ítems a saber:

1.1.1. Gobierno del proyecto

1.1.1.1. Metodología del proyecto

La metodología para la ejecución del proyecto de fusión estuvo enmarcada bajo la definición de estructuras que permitieron manejar adecuadamente el proyecto; para ello, se conformaron los siguientes equipos:

- Oficina de Proyectos PMO: Responsable de estructurar y hacer seguimiento de las diferentes actividades en los frentes definidos para el proyecto. Este equipo contó con el apoyo de la consultora Advantis quienes asesoraron el marco metodológico y estratégico de la fusión.
- Frentes de trabajo: se consolidaron grupos de trabajo con una asignación de temas específicos y de gran relevancia dentro de la integración: Comunicaciones y Gestión del Cambio, Procesos de Sinergias, Arquitectura, Legal y Tecnología.

1.1.1.2. Seguimiento del proyecto

Se definió una secuencia de reuniones de seguimiento para mejorar la efectividad y control y así facilitar la ejecución del proyecto:

- Comité de Proyecto
- Reuniones de Planes de trabajo
- Reuniones Gerencia de Proyecto
- Comité de Comunicaciones
- Comité de Riesgos

1.1.1.3. Puntos de control

Se establecieron puntos de control con aprobación de diferentes audiencias:

- Cifras de control
- Corte operativo
- Comité de seguimiento y aprobación de la fusión
- Mesa de soporte



1.1.1.4. Proveedores de la migración:

Se definió que para la migración debería contarse con el apoyo de proveedores para los frentes de migración y pruebas.

1.1.2. Hechos relevantes

1.1.2.1. Migración de datos

1.1.2.2. Fusión operativa

Todas estas actividades permitieron dar inicio al nuevo Porvenir en enero de 2014.

1.2. Otros grandes logros y acontecimientos

En el 2013 continuamos profundizando nuestra cultura de Innovación y Productividad para consolidar nuestro liderazgo:

- Diseñamos e iniciamos la implementación de un nuevo Modelo de Atención Presencial para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.
- Fuimos la primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir la ISO 20.000, adelantándonos a la MEGA 2015.
- Nuestra estrategia Generación Porvenir excedió las metas propuestas, cimentando nuestro liderazgo.
- Seguimos formando a nuestra gente a través de Universidad Porvenir.



- Diseñamos e iniciamos la implementación de un nuevo Modelo de Atención Presencial para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.
- Fuimos la primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir la ISO 20.000, adelantándonos a la MEGA 2015.
- Nuestra estrategia Generación Porvenir excedió las metas propuestas, cimentando nuestro liderazgo.
- Seguimos formando a nuestra gente a través de Universidad Porvenir.
- Profundizamos el desarrollo de las competencias de nuestro equipo a través del Gestor de Talento.
- Robustecimos nuestras políticas y metodologías de gestión de riesgos financieros y de negocio.
- Primeros en rentabilidad del Fondo PO Moderado De cara a la fusión:
- En el 2013, AFP Horizonte afianzó el crecimiento en recaudo de PO, con importante incremento de productividad.
- A través del Plan Padrino, Horizonte logró prestar una debida asesoría a los pensionados, procurando reducir el riesgo de las cuentas descapitalizadas.
- En el contexto de “Casa en Orden”, Horizonte excedió las metas en gestión de rezagos y cobranzas.

1.3. Reconocimientos y calificaciones

En el 2013 Porvenir recibió diversos premios y calificaciones por la gestión exitosa, permitiendo incrementar la confianza de los afiliados a Porvenir.

1.3.1. Premio Global Banking & Finance Review 2013

La Administradora fue galardonada por tercera vez como “El mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2013”, por el portal corporativo inglés Global Banking & Finance Review.

Para otorgar el premio, el portal tuvo en cuenta las fortalezas en estrategias de inversión, el manejo de riesgos y la participación de mercado.

A esto se suman el servicio al cliente, que incluye diferentes canales y redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube, y las labores de Responsabilidad Social que realiza el fondo.



1.3.2. Premio World Finance 2013

Por tercer año Porvenir ganó el premio World Finance, entregado por la revista inglesa del mismo nombre.

La administradora fue nombrada “Fondo de Pensiones del año 2013 en Colombia”, gracias a temas como la innovación, calidad de los productos, el servicio al cliente y la buena administración de los recursos de los colombianos. Según el director de Business Management, Amish Scott, las principales razones para elegir a Porvenir fueron un plan aproximado de inversión bueno y transparente. “Los jueces se impresionaron particularmente con el nivel de compromiso y cuidado con los clientes y la incorporación de nueva tecnología para mejorar la experiencia en el servicio”, aseguró el directivo.

Otros temas que fueron decisivos para la entrega del premio fueron las iniciativas en responsabilidad social llevadas a cabo por Porvenir y puntualmente el programa de educación Aprendiendo Juntos.

1.3.3. Porvenir, ISO 20.000

La Gerencia de Servicios Tecnológicos se certificó en ISO 20.000 en abril 2013 implementando procesos enfocados en el servicio al cliente.

La implementación de ISO 20.000 ofrece a Porvenir:

- Aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos de tecnología.
- Usuarios más satisfechos y servicios de más calidad.

Y para los clientes de tecnología (usuarios), significa:

- La certificación de los proveedores según las normas ISO significa la seguridad de que el desarrollo y la provisión de los servicios se realiza siguiendo documentos de referencia globalmente aceptados.
- Mayor competitividad en la industria.

1.3.4. Certificación AAA AAA Riesgo de Contraparte:

El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. mantuvo la calificación AAA en Riesgo de Contraparte. La calificación AAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la condición financiera de la Compañía, su capacidad operativa y su posicionamiento en el mercado son sumamente fuertes. Las debilidades son mitigadas por las fortalezas de la Organización.

P AAA Administración de los Portafolios:

El Comité Técnico de BRC Investor Services S.A. SCV mantuvo la calificación P AAA en Calidad en la Administración de Portafolios. La calificación P AAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la Compañía tiene una habilidad sumamente fuerte para la administración de portafolios. La estructura organizacional, operativa y financiera, la gestión de riesgos y la calidad de los controles que ejercen los órganos encargados procuran y permiten la aplicación de los mejores estándares para los recursos administrados.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 3, indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar

el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 1, significa que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es muy baja. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 3, indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta

otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 4, significa que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es muy alta. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

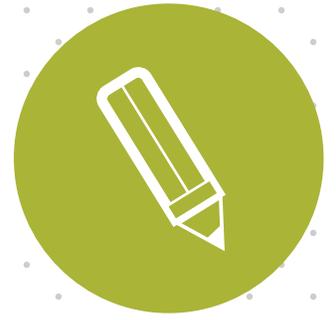
En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2+ indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es baja. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

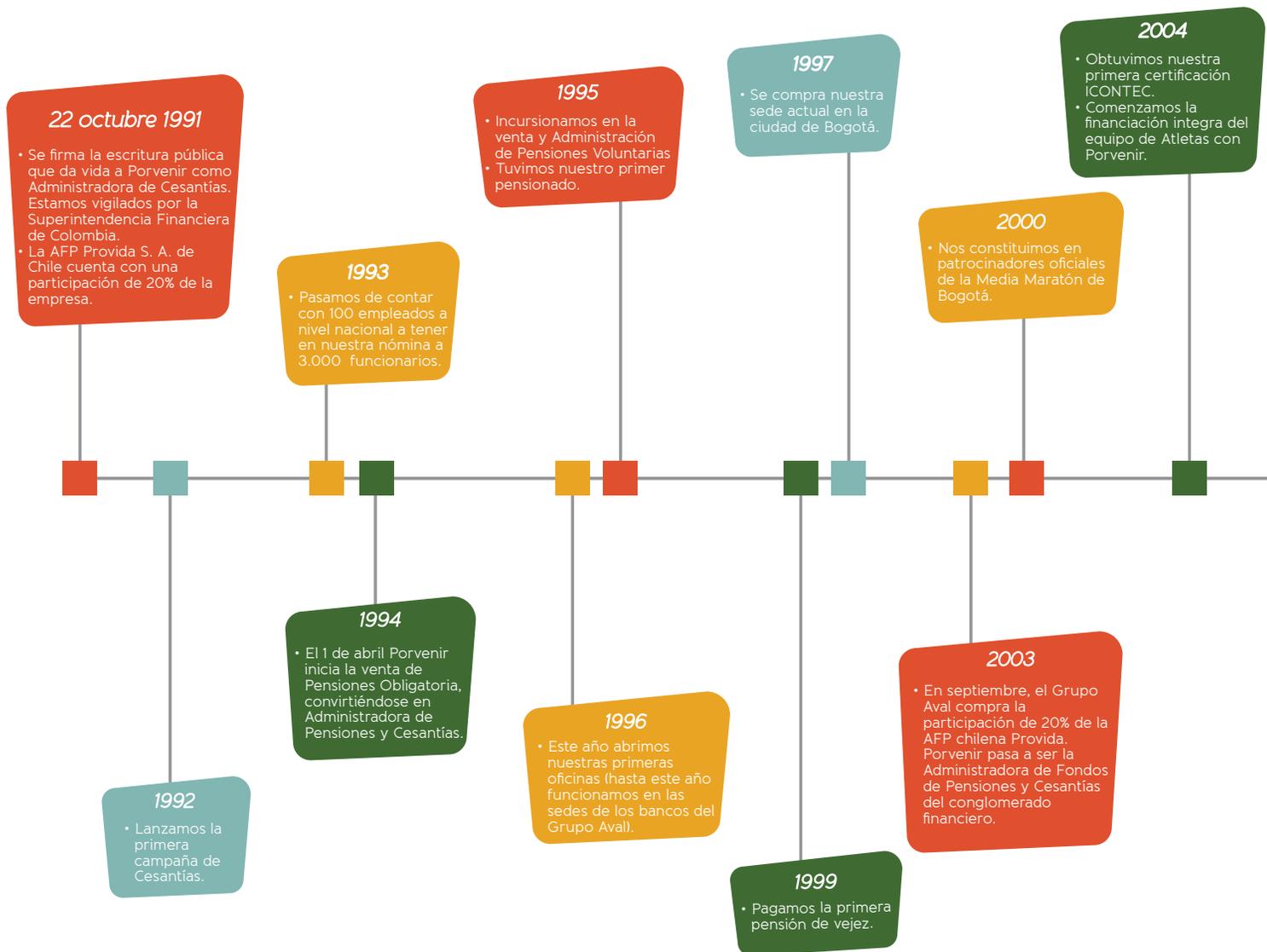
En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

2

Perfil General



2.1 Historia



2007

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

2009

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

2011

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

2013

- Fusión Porvenir – AFP Horizonte
 - Formalización acuerdo de fusión
 - Registro escritura pública fusión
- Quinto lugar entre las mejores empresas para trabajar con más de 500 empleados en Latinoamérica, por parte de Great Place to Work. Primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir ISO 20,000.
- Fuimos por tercera vez galardonados como "El mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2013" por
- Global Banking & Finance Review. Por tercer año, ganamos el premio
- World Finance, entregado por la revista inglesa del mismo nombre.
- Lanzamiento del Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento dirigida a los jóvenes.

2008

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

2006

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

2010

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

2012

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

- Fusión Porvenir – AFP Horizonte
 - Formalización acuerdo de fusión
 - Registro escritura pública fusión
- Quinto lugar entre las mejores empresas para trabajar con más de 500 empleados en Latinoamérica, por parte de Great Place to Work.
- Primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir ISO 20.000.
- Fuimos por tercera vez galardonados como “El mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2013” por Global Banking & Finance Review.
- Por tercer año, ganamos el premio World Finance, entregado por la revista inglesa del mismo nombre.
- Lanzamiento del Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento dirigida a los jóvenes.



2.2. Filosofía Corporativa

2.2.1. Nuestra Misión

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

2.2.2. Nuestra Visión

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

2.2.3. Nuestros Valores

¡En Porvenir somos gente VITAL!

Vocación de servicio: entendemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes y las superamos.

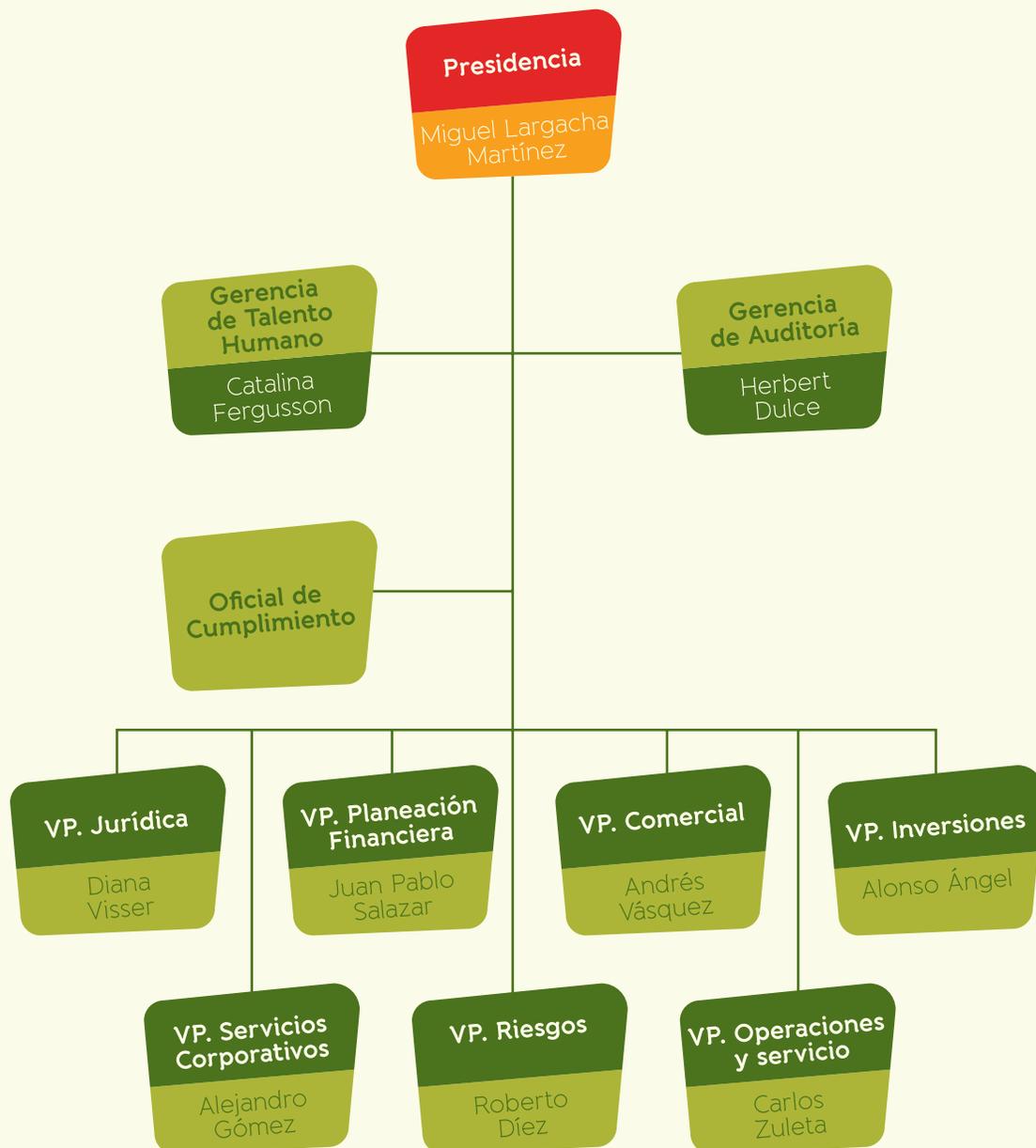
Integridad: somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos y hacemos, basados en principios de lealtad, honestidad y transparencia.

Trabajo en equipo: unimos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

Apertura al cambio: somos flexibles e innovadores y buscamos permanentemente nuevas y mejores formas de hacer nuestro trabajo.

Logro: nos caracteriza la excelencia, la pasión por el resultado y la capacidad de superar nuestras metas.

2.2.4. Organigrama

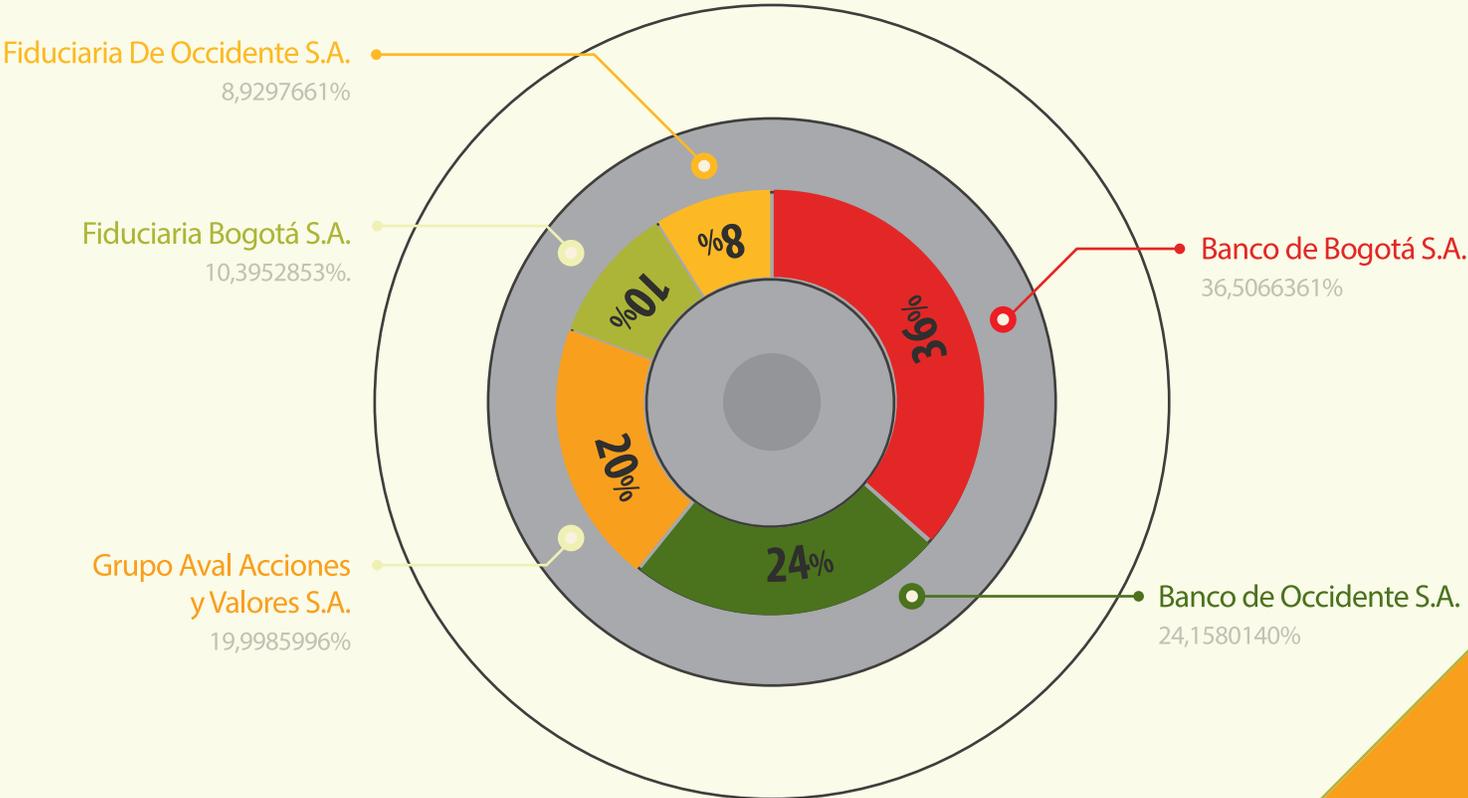


2.3.

Participación de los accionistas una vez perfeccionada la fusión con AFP HORIZONTE

Entre los accionistas de Porvenir se encuentran empresas expertas en el manejo de recursos del público, como el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, Fiduciaria Bogotá y Fiduciaria de Occidente.

Composición accionaria Porvenir a 31 de diciembre de 2013:



2.4. Productos y servicios

2.4.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

El Fondo de Pensiones Obligatorias que administra Porvenir tiene como único objetivo garantizar el futuro económico de nuestros afiliados una vez se retiren de trabajar o cuando tengan alguna situación puntual que los lleve a una situación invalidez. Igualmente las Pensiones Obligatorias protegen a la familia o los beneficiarios del afiliado en caso que fallezca.

Durante 2013 el Fondo de Pensiones Obligatorias continuó con el proceso de estabilización de Multifondos, que inició su operación en 2011. Este esquema consiste en la administración de varios fondos y permite a los afiliados de las AFP del régimen de ahorro individual seleccionar el portafolio de inversión que más se ajuste a su situación, dependiendo de su edad y el nivel de riesgo que esté dispuesto a asumir.

Para los afiliados que se encuentran en la etapa de acumulación de capital se crearon tres fondos:

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

Las características de estos fondos se describen a continuación:

Característica	Fondo Conservador	Fondo Moderado	Fondo de Mayor Riesgo
¿A quién está dirigido?	Personas con perfil de riesgo bajo, que están próximos a cumplir la edad de pensión (57 años para las mujeres y 62 años para los hombres).	Personas con perfil de riesgo medio, que se encuentran en la parte intermedia de su vida laboral.	Personas con perfil de riesgo alto, que se encuentran en el inicio de su vida laboral.
Política de Inversión	Procura el mejor retorno posible con baja exposición al riesgo.	Procura el mejor retorno posible con moderada exposición al riesgo.	Procura el mejor retorno posible con mayor exposición al riesgo.

2.4.2. Fondo de Cesantías

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

Por su parte, el Fondo de Cesantías es un patrimonio autónomo, independiente del patrimonio de la sociedad administradora, constituido con el aporte de Cesantías previsto en las leyes laborales.

2.4.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

Porvenir Inversiones es un medio de ahorro que se compone de diferentes alternativas de inversión, nacionales e internacionales. Este fondo ayuda a los afiliados a complementar su Pensión Obligatoria y a lograr sus objetivos de ahorro a mediano y largo plazo. Adicionalmente el dinero invertido en un fondo de Pensiones Voluntarias tiene beneficios tributarios.

Durante 2013, Porvenir Inversiones, Fondo de Pensiones Voluntarias, lanzó cinco nuevas alternativas de inversión: Inmoval II, Acciones Cementos Argos, Estrategias Inmobiliarias V, Renta Fija 180 V y Renta Fija 70 Meses.

2.4.5. Patrimonios Autónomos

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

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

3

Gobierno Corporativo



Porvenir entiende que el desarrollo de cualquier negocio, requiere necesariamente, de la existencia de un gobierno corporativo que actúe más allá de las exigencias legales, bajo una serie de principios rectores, que permitan garantizar la independencia en la toma de decisiones, el comportamiento ético, la transparencia, el adecuado control de riesgos y la visión del negocio a largo plazo, con los estándares más altos de calidad.

En coherencia con esta filosofía y teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal es administrar pensiones, Porvenir incorporó dentro de sus sistemas de gobierno corporativo un Código de Buen Gobierno Corporativo como parte de los pilares en el desarrollo de su responsabilidad social.

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

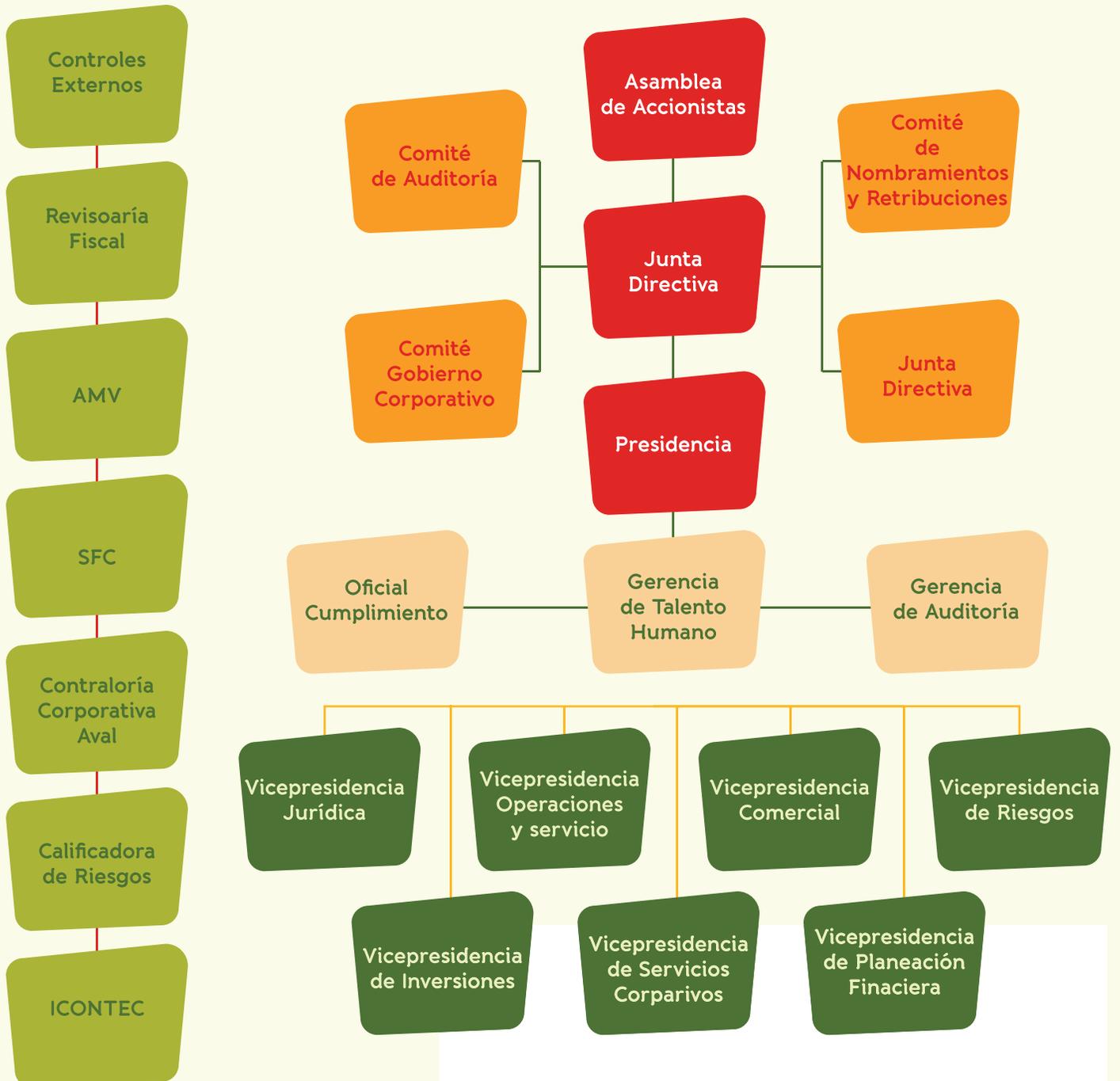
Porvenir, así mismo, cuenta con mecanismos de control interno y externo que garantizan un modelo de negocio prudente y responsable, impulsado por principios de comportamiento ético, buen gobierno y de total transparencia.



3.1.

Estructura del Gobierno Corporativo de Porvenir

Porvenir cuenta con la siguiente estructura que garantiza el buen gobierno en todas las operaciones de la empresa:



Como novedad, la estructura de Gobierno Corporativo de Porvenir, fue modificada. Se escindió la Vicepresidencia de Planeación y Riesgo, en las Vicepresidencias de Riesgo y de Planeación Financiera, lo que permitirá optimizar los procesos de identificación, estimación, administración y control de los riesgos inherentes a las diferentes clases de negocios, buscando mayor eficiencia y responsabilidad en nuestros procedimientos.

3.2. Compromiso con la Transparencia

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

El Código de Buen Gobierno tiene dos objetivos esenciales. El primero es la creación de un marco que defina con claridad las responsabilidades y la forma cómo interactúan los distintos órganos de administración y de control; y la segunda, el establecimiento de las reglas para la entrega de información veraz, clara, suficiente y oportuna para los diferentes grupos de interés: Accionistas, autoridades, empleados, proveedores y afiliados.

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

3.3.

Sistema de Control Interno

Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI), que comprende el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás funcionarios de Porvenir, diseñado para proporcionar una seguridad razonable acerca del logro de los siguientes objetivos:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de Porvenir.
2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la organización.
3. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada.
5. Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a Porvenir.

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

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

3.3.1. Auditoría interna

Es una actividad independiente de la administración, que evalúa el cumplimiento, eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno de Porvenir, así como la confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa, de tal forma que los riesgos relevantes de los diferentes procesos se encuentren adecuadamente cubiertos y se cumpla con los lineamientos de la normatividad externa e interna que sea aplicable.

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

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

3.3.2. Gestión de Riesgos

Para preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que administra, Porvenir cuenta con un sistema de administración de riesgos que permite identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes tipos de riesgo, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto.

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

3.3.4. Controles externos

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

Superintendencia Financiera de Colombia

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

Autorregulador del Mercado de Valores

Porvenir por ser un intermediario de valores, tiene la obligación legal de autorregularse a través de cuerpos especializados para tal fin. En desarrollo de este deber la entidad financiera tiene una membresía en el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV, que es una corporación de naturaleza privada sin ánimo de lucro. Por su parte, la autorregulación, comprende el ejercicio de las siguientes funciones por parte del correspondiente organismo de autorregulación:

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

Auditorías Especializadas

Con el fin de fomentar la transparencia, las personas que representen por lo menos el 15% de los accionistas, pueden solicitar por su cuenta una auditoría especializada a una firma de reconocida trayectoria que asegure la calidad de la evaluación según los criterios establecidos por la Revisoría.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 3593 de 2010 la Superintendencia Financiera puede ordenar la asignación de auditores externos sobre hechos o circunstancias específicas.

Contraloría Corporativa

De manera rutinaria y permanente, analiza y monitorea las prácticas de control interno en uso en las entidades del Grupo Aval para identificar posibles vacíos en dichas prácticas. Identificar las mejores prácticas de auditoría y de control o diseñar las propias para que sean implantadas en dichas entidades. Persigue como objetivo un sistema de control interno en las entidades del Grupo lo suficientemente robusto para asegurar la adecuada administración de los riesgos relacionados a la custodia de los bienes de las compañías y de los terceros que estén en su poder. Lo anterior debe reflejarse en el buen nombre de las empresas y la confianza de los clientes y accionistas del Grupo.

4 Motor de Desarrollo Económico y Social



En 2013 Porvenir administró 55.1 billones de pesos en los fondos de ahorro previsional, voluntarios y patrimonios autónomos, equivalentes a 7.6% del PIB del país distribuidos así: en Pensiones Obligatorias 35.1 billones de pesos, Cesantías 2.2 billones de pesos, Pensiones Voluntarias 2.2 billones de pesos y en la administración de pasivos pensionales 15.6 billones de pesos.

Durante 2013 los portafolios de Pensiones Obligatorias se enfrentaron a un entorno que presentó elevados niveles de volatilidad en los mercados financieros, particularmente en los títulos de renta fija y variable en Colombia, por cuenta de la disposición de la Reserva Federal de inyectar menor liquidez a la economía de Estados Unidos, situación que se reflejó en una desvalorización de los títulos emitidos por el Gobierno Americano, que al ser la referencia mundial, afectaron negativamente los bonos emitidos por el Gobierno de Colombia, denominados TES. De igual forma, la renta variable en Colombia tuvo una dinámica desfavorable, en medio de un contexto de debilidad macroeconómica para los países emergentes.

Teniendo presente que los activos locales tuvieron un desempeño negativo, la adecuada diversificación de los portafolios permitió mitigar parcialmente estos efectos desfavorables. Las acciones locales rentaron -8.3% efectivo anual en 2013 y la canasta de TES acumuló una caída de 1.7%, sin embargo la rentabilidad efectiva anual del fondo Moderado fue de 0% y 0.86% para el fondo de Mayor Riesgo, gracias a las inversiones en acciones en Estados Unidos que registraron rendimientos positivos. Los retornos para el fondo Conservador fueron de 1.73% y 0.89% para Retiro Programado, superiores a los demás portafolios, reflejando un perfil de menor riesgo, teniendo en cuenta que allí se administran los recursos de las personas próximas a cumplir la edad de pensión y aquellos jubilados.

La gestión activa de los portafolios administrados permitió proteger el ahorro previsional de nuestros afiliados en un ciclo volátil y adverso para el mercado doméstico, así como aumentar los recursos disponibles de nuestros pensionados y aumentar el valor de las cuentas individuales en los perfiles más conservadores.

4.1. Porvenir dinamiza la economía del país

De acuerdo con Fedesarrollo, entidad independiente dedicada a la investigación en temas económicos y sociales, que realizó un estudio durante 2013 llamado Impactos macroeconómicos del sistema pensional en Colombia, en el que destacó el rol que ha desempeñado el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad en la actividad económica de Colombia, se estima que el aporte anual al crecimiento del Producto Interno Bruto ha sido de 0.6%, a través de los canales de ahorro e inversión con 0.22% y el canal de profundización financiera con 0.36%. De esta forma, la gestión de los fondos de pensiones en el mercado de capitales de nuestro país, ha dinamizado la economía a través de la financiación del Estado para ejecutar planes de inversión en infraestructura, seguridad social, redistribución del ingreso, seguridad y administración de justicia. Así mismo los recursos dirigidos al sector privado han permitido financiar el crecimiento de las empresas que requieren expandir sus negocios, recibiendo a cambio retornos que son abonados en las cuentas individuales de nuestros afiliados.



4.2. Distribución de valor económico

Conceptos	Año 2013
Ingresos	\$ 752,803
Ved - Valore Económico Distribuido	\$ 586,628
Costos Operacionales	\$ 281,292
Salarios y Beneficios de los Trabajadores	\$ 164,470
Pagos a Proveedores de Capital	\$ 30,921
Pagos al Gobierno	\$ 109,222
Inversión Social en Comunidad	\$ 719
Valor Económico Retenido	\$ 166,175

Valores en millones de pesos a 31 de diciembre de 2013
(consolidado Porvenir + Horizonte).

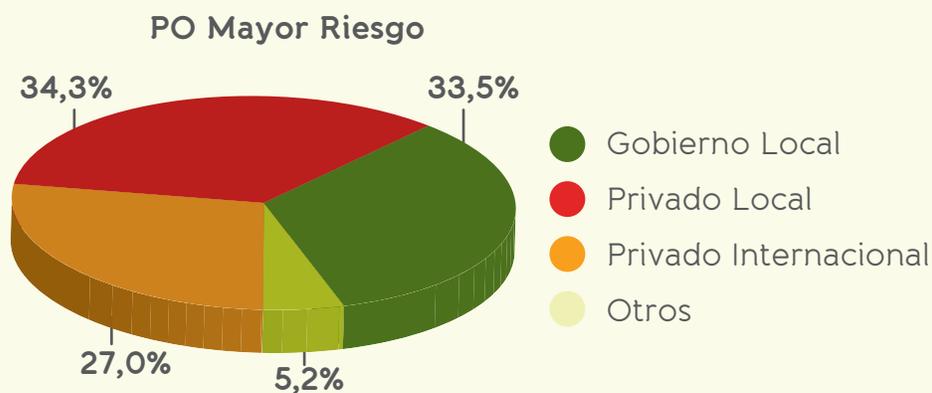
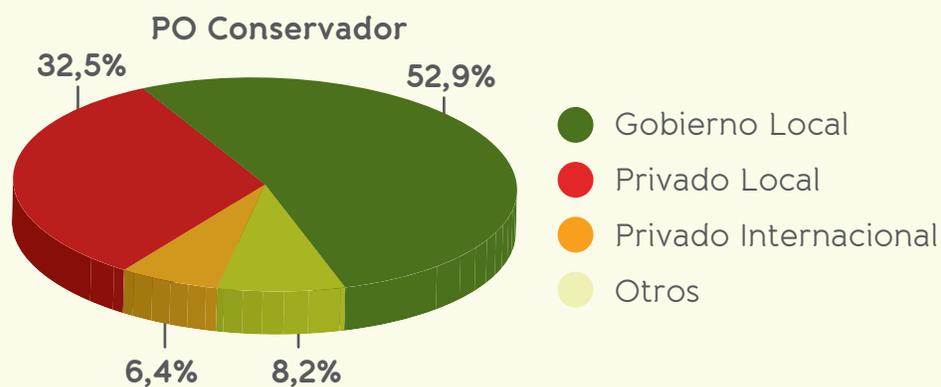
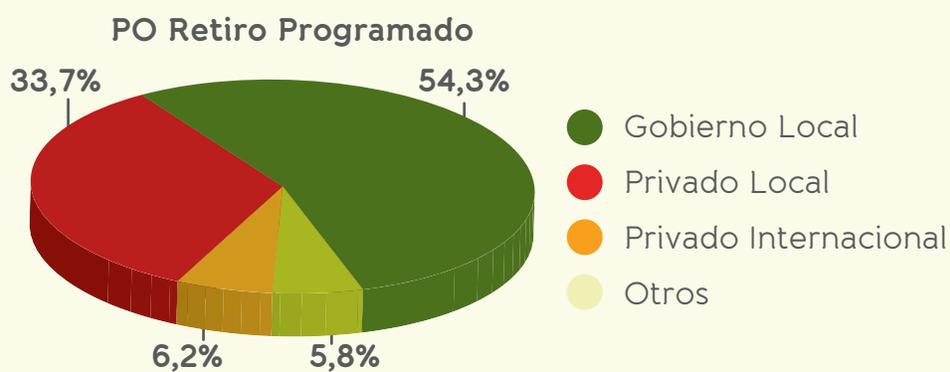
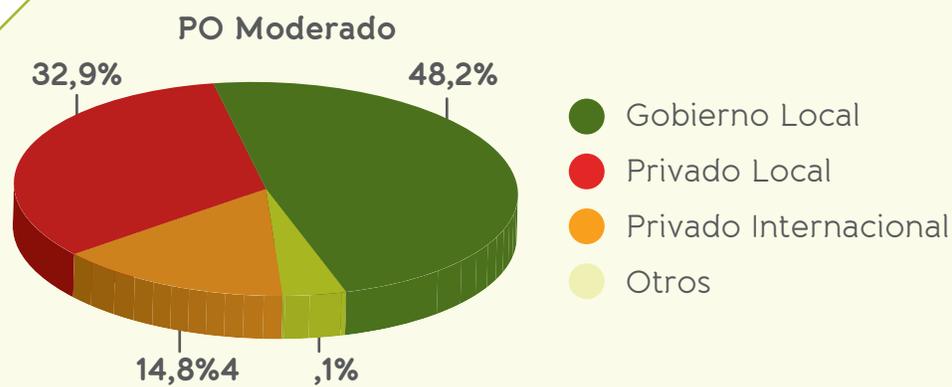
Fuente: Porvenir

A destacar: durante 2013, Porvenir invirtió \$719.000.000 en la comunidad a través de diferentes programas (ver numeral 5).

4.3. Inversiones por sector

Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, 83.9 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

Distribución activos por emisor Fondo Pensiones Obligatorias a diciembre 2013.



4.3.1. Infraestructura

Uno de los pilares del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno es la infraestructura en Colombia, como locomotora de crecimiento económico, y del mejoramiento de competitividad e inclusión social. Con un monto cercano a los COP 44 billones, la construcción de corredores viales de dobles calzadas, autopistas de la prosperidad y avances en infraestructura aeroportuaria, portuaria y transporte multimodal, llevarán a que la economía colombiana pueda reducir su rezago regional e impulse su crecimiento económico anual en algo más del 1%.

El Gobierno espera licitar en 2014 los primeros corredores viales que han sido denominados las victorias tempranas y hacia 2018 incrementar el número de kilómetros de dobles calzadas de 1.117 km a 3.400 km. La financiación de estos proyectos de gran envergadura requería aportes de los constructores, el Gobierno Nacional, la banca privada y recursos de los fondos de pensiones a través de la emisión de bonos de infraestructura. Estas alternativas de inversión serán de interés para los portafolios administrados por las AFP's, ya que tienen rentabilidades esperadas favorables, y cuentan con horizontes de largo plazo que calzan adecuadamente con el perfil de los afiliados que se pensionarán en el futuro. Adicionalmente, al tener un comportamiento diferente a los activos financieros tradicionales, contribuye a mitigar los riesgos financieros de los portafolios, mejorando su eficiencia a través de una mayor diversificación. En la etapa inicial se espera que los

bonos de infraestructura cuenten con garantías suficientes por parte de entidades multilaterales o del Gobierno Nacional para controlar y limitar los riesgos inherentes a los proyectos, lo cual brinda mayor tranquilidad a los inversionistas institucionales que participen en esta clase de inversión.

Mientras que se desarrollan los proyectos de interés nacional en infraestructura, las inversiones de los fondos de pensiones obligatorias se han concretado en sectores relacionados en casos como ISA en transmisión de energía eléctrica, Isagen, Celsia y Empresa de Energía de Bogotá en la generación de energía, Ecopetrol en el sector de producción, refinación y transporte de hidrocarburos, entre otras. Las inversiones en infraestructura totalizaron 6.8 billones de pesos en 2013, considerando la participación de Pensiones Obligatorias y Cesantías.

4.3.2. Deuda pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son los instrumentos de deuda pública mediante los cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento en seguridad, administración de justicia, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Los Fondos de Pensiones son los mayores tenedores de la deuda pública local, con una participación de 29% del total de la deuda emitida. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería (TES) ascendieron a 15,0 billones de pesos en los portafolios de Obligatorias y Cesantías a diciembre de 2013.

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública tenga un menor riesgo, a través de mayores plazos de financiación, una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda en dólares, 72% versus 28% y una mayor participación de la deuda no indexada a indicadores como la inflación, 77% tasa fija versus 23% indexado a inflación, información con corte a Diciembre de 2013.

4.3.3. Mercado de capitales

Porvenir tiene un papel relevante en el mercado de capitales de Colombia. Es un agente importante en los volúmenes de negociación en los mercados secundarios de renta fija pública y privada, renta variable y cambiario. De igual forma, tiene un rol protagónico en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las emisiones primarias de títulos de renta variable. Así mismo, el ahorro previsional al tener un carácter de largo plazo, se convierte en una fuente de recursos que apoyaría el desarrollo de bonos de infraestructura, atendiendo la demanda potencial de recursos para la financiación de los planes de construcción de carreteras para el próximo lustro.

De esta forma, Porvenir mantiene su disposición para participar en los desarrollos recientes del mercado de capitales, como los instrumentos derivados en acciones y renta fija. Por último, la participación relevante de Porvenir en la propiedad de los emisores de acciones en Colombia ha impulsado la implementación de códigos de gobierno corporativo que buscan fortalecer la gestión transparente y responsable de los directivos de las principales empresas del país.

5 Inversión Social



5.1. Inversión en Deporte

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

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

5.1.1. Atletas con Porvenir

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

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

El equipo en 2013 estuvo conformado por: Diego Colorado, Rodrigo Acevedo, Carolina Tabares, William Naranjo, Yolanda Caballero, Ángela Figueroa, Jason Gutiérrez, Jhon Tello, Miguel Amador, José González y Jefferson Peña.



Diego Alberto Colorado

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



Rodrigo Acevedo Van Arcken

Campeón Mundial Ironman 70.3 en el 2009.



Carolina Tabares Guerrero

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



William Naranjo Jaramillo

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



Yolanda Caballero Pérez

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



Ángela María Figueroa

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



Jason Gutiérrez

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



John Deivis Tello

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



Miguel Amador

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



José Mauricio González

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



Jefferson Peña Rubiano

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

Entre los triunfos que obtuvieron en 2013 se resalta la Medalla de Oro obtenida por Diego Colorado en la prueba de Media Maratón de los Juegos Deportivos Bolivarianos que se realizaron en Perú. Así también, Carolina Tabares y Ángela Figueroa, se llevaron las preseas de plata y bronce.

Carolina Tabares estableció nueva marca nacional en la prueba de 5.000 metros planos, con tiempo de 15:35:30, también en el marco de los Juegos Deportivos Bolivarianos.

Miguel Amador, estableció una nueva marca nacional de media maratón sub – 23, luego de conseguir un mejor tiempo de 1 hora, 6 minutos y 24 segundos en la Media Maratón de Rock and Roll de Philadelphia, una de las pruebas más rápidas de 21K en el mundo, en la que se hacen presentes deportistas de primer nivel; de igual forma Yolanda Caballero, fue la mejor hispanoamericana de esta carrera, arribando en la casilla séptima con un tiempo de 1:14:18.

5.1.2. Media Maratón Internacional de Bogotá

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

En 2013 se realizó la catorceava versión de la carrera con los dos recorridos de 21km y 10km. En la carrera profesional (media maratón) se inscribieron atletas de más de ocho países del mundo, como Venezuela, México, Etiopía, Rusia, Estados Unidos, España, Costa Rica, Brasil, Perú y Guatemala.

Así mismo, en 2013 esta carrera fue galardonada por quinto año consecutivo con el Gold Label, máxima calificación que la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) otorga a las mejores carreras en el mundo.

5.1.3. Triatlón

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

Cabe recordar que en una carrera de triatlón distancia olímpica se debe recorrer una distancia de 1.500 m en natación, 40 km en

bicicleta y 10 km como carrera atlética.

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

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

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

Uno de los grandes logros de Rodrigo durante 2013, fue conseguir el bronce durante el Campeonato Mundial Ironman 70.3 en Las Vegas, Estados Unidos.



Rodrigo Acevedo

5.1.4. Ciclovía de Bogotá

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

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

Gracias a su organización y la participación ciudadana hoy la Ciclovía de Bogotá es ejemplo para otros países del mundo.

5.2. Donaciones

5.2.1. Best Buddies Colombia

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

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

5.3. Otras actividades

5.3.1. Convenio Porvenir – Empresarios por la educación

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

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

Actualmente tenemos pensionados participando como voluntarios en las ciudades de Bogotá, Medellín y desde septiembre de 2013 en el Eje Cafetero. En el año 2014 se implementará en el Valle del Cauca.

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

5.4. Responsabilidad socialdes de la óptica de los empleados

Como parte del programa de responsabilidad social que se viene adelantando de la mano con Aldeas Infantiles, se logró en el 2013 apadrinar en el primer semestre del año, 13 niños al 100%, lo que implica la participación de 202 funcionarios donantes, con un plan de reciclaje que nos permite entregar mensualmente la suma promedio de \$4.033.523.

Para el cierre del segundo semestre, el total de niños apadrinados es de 11, con una participación de 203 donantes activos, entregando mensualmente un promedio de \$4.665.050.

Para finalizar el 2013, lo empleados donaron regalos a cientos de niños que viven en condiciones de desplazamiento, los cuales se distribuyeron entre las localidades de Usme (Parroquia San Valentín de Berriochoa) y la causa que apadrina Asofondos con la fundación Proyecto Unión.

6 Gestión Humana



6.1. Construyendo equipos de alto desempeño

A partir de 2013, Porvenir cuenta con un modelo de gestión del talento humano denominado Gestor de Talentos. De la mano con una plataforma tecnológica adecuada, aporta el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía y apoya la construcción y desarrollo de equipos de alto desempeño.

Durante el año se implementaron talleres para todos los niveles de la organización, orientados al entrenamiento en las diferentes etapas del seguimiento a la gestión, lo que ha permitido interiorizar el modelo entre líderes y sus equipos de trabajo.

El modelo permite gestionar indicadores y metas específicas, medibles, alcanzables, realistas y oportunas, lo que facilita valorar el desempeño de cada funcionario, fortalecer sus competencias y generar planes de desarrollo individual, a través de la fijación de objetivos corporativos e individuales.

6.2. Fortaleciendo nuestro Ambiente laboral

Iniciamos el 2013 llenos de orgullo y con la satisfacción de los retos cumplidos, recibiendo nuevamente un reconocimiento por parte de GPTW Institute, como la quinta mejor empresa para trabajar con más de 500 empleados en Latinoamérica. Nuevamente la inversión, no sólo en tiempo sino en recursos que alcanzaron la suma de \$1.300 millones.

6.3. Formación de Nuestra Gente Porvenir

Universidad Porvenir ha tenido como razón de ser garantizar la formación, entrenamiento y desarrollo de todos los colaboradores de la Compañía y sus familiares. En el 2013 nos encaminamos a consolidar el modelo de formación corporativo con foco en producto, servicio y el desarrollo de competencias organizacionales con una inversión de \$1.450.000.000 para nuestros colaboradores.

6.3.1. Programas en alianza con el SENA

Entre los programas que se adelantaron durante el año y que contribuyeron al crecimiento profesional de nuestra gente en alianza con el SENA, tenemos los siguientes:

- Programa de Alta Gerencia con el INALDE en el que participan 42 Directivos a nivel nacional. Este programa contribuyó en el desarrollo de las competencias de liderazgo tales como gestión de personas, trabajo en equipo y comunicación efectiva.
- Para los cargos de Analistas, Consultores y Directores Porvenir Inversiones se adelantó un Diplomado con la Universidad Javeriana en Desarrollo de Competencias de Gestión y Comerciales beneficiando un total de 120 funcionarios.
- Continuamos con las Tecnológicas en Gestión Empresarial, Contabilidad y Finanzas, ofertas cerradas que están dirigidas a funcionarios y familiares en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali beneficiando a más de 150 personas.

- Graduamos la primera promoción de 16 tecnólogos en Pensiones y Cesantías, formados bajo la cultura y lineamientos de Porvenir; quienes además de tomar clases en las instalaciones de esta empresa, vivenciaron en una etapa de práctica de 9 meses, lo que es nuestra Compañía. Actualmente se desempeñan en diferentes áreas de la Compañía. De otra parte dimos inicio a la segunda promoción con un total de 30 participantes.

6.3.2. Programas de formación transversales

De manera transversal se realizaron los siguientes programas de formación:

- En las Vicepresidencias y Regionales se ejecutaron programas de formación orientados a los objetivos corporativos y a las necesidades reales de capacitación técnica de todos los colaboradores, ampliando la cobertura al personal de las ciudades foráneas.
- Se lanzó una oferta educativa a través de electivas, Conferencias lúdicas, Conversatorios sobre nuestro negocio, cursos e-learning de cumplimiento, programa Catedráticos Porvenir.

- A través del proceso de inducción general y especializada, se capacitaron a más de 350 funcionarios de manera presencial y virtual.
- Con gran éxito se realizó el lanzamiento de la segunda promoción de la Especialización en Consultoría de Inversiones contando con la participación de 34 colaboradores destacados por su desempeño laboral. Esta carrera permite profundizar y afianzar conocimientos
- Se dio inicio a la segunda promoción de la Carrera en Pensiones Obligatorias, en la que se beneficiaron 41 funcionarios de las principales ciudades del país. Esta carrera tiene como fin brindar conocimientos sobre los productos y servicios de Porvenir, y en las mejores prácticas de asesoría y venta para nuestros clientes.
- Con el propósito de ampliar la cobertura en el apoyo para la educación de nuestros colaboradores, se lanzó el beneficio del crédito del fondo educativo en alianza con FESAP ofreciendo nuevas alternativas y facilidades para acceder a este beneficio. En total se desembolsó un valor de \$ 192.000.000, traducido en 139 créditos. A la fecha, 53 de nuestros funcionarios han recibido el beneficio de la condonación de su crédito y auxilio beca.

6.3.3. Boletines Jurídicos

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

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

6.3.4. Portal Jurídico

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

6.4. Comunicación interna

Nuestros medios de comunicación internos se convirtieron en un apoyo frente a la divulgación de los objetivos estratégicos de la Compañía y en la divulgación de la cultura organizacional.

Se creó un correo corporativo denominado “Unidos somos más”, el cual facilitó divulgar y mantener actualizados a nuestros colaboradores en cada una de las fases del proceso de integración entre Horizonte y Porvenir.

Se reforzaron los canales de comunicación ya existentes, tales como el correo institucional “Comunicaciones Porvenir”, carteleras, corresponsales país, revista anual, los cuales permitieron un acercamiento de nuestra Gente Porvenir con las noticias de interés.

7

Beneficios para Afiliados Porvenir



7.1. Porvenir Preferencial 2013

En 2013 nuestro programa de beneficios y descuentos continuó brindándoles a todos nuestros afiliados numerosos descuentos en diferentes categorías como restaurantes y pastelerías, almacenes, boutiques, educación, belleza, salud, entretenimiento y turismo entre otros.

Contamos con más de 140 alianzas en las principales ciudades a nivel nacional. Para acceder a estos beneficios el afiliado solo necesita presentar el carné, si no lo tiene lo puede solicitar a través de nuestros diferentes canales de servicio: Oficinas, Línea de Servicio Telefónico e Internet.

7.2. Retiro de Cesantías

Para Porvenir es muy importante el tiempo de los afiliados, por eso, en materia de retiros de Cesantías los esfuerzos en 2013 se enfocaron en establecer una oferta de canales que permiten mayor cobertura a nivel nacional, mejores tiempos de respuesta y facilidades en cuanto a movilidad y ahorro de tiempo para los afiliados.

7.2.1. Retiro de Cesantías Afiliado

Nuestros afiliados a Cesantías en Porvenir cuentan con los siguientes canales para el retiro de su ahorro:

- Retiros por internet: ingresando a la Zona Transaccional - Afiliado en www.porvenir.com.co, nuestros afiliados pueden solicitar el retiro de sus Cesantías ahorrando tiempo y evitando desplazamientos.
- Banco de Bogotá: llamando a nuestra línea de servicio un afiliado podrá validar la documentación necesaria para cada

tipo de retiro y solicitar la entrega de los recursos en cualquiera de las 549 oficinas del Banco de Bogotá a nivel nacional.

- Oficinas Reval: nuestro aliado estratégico en las principales ciudades del país, donde los afiliados pueden retirar las Cesantías en efectivo hasta por 8 SMMLV o en cheque para montos superiores a este y hasta 50 millones de pesos.
- Oficinas Porvenir: los afiliados a Porvenir cuentan con 54 oficinas a nivel nacional donde pueden realizar el retiro de sus Cesantías de forma fácil y rápida.

7.2.2. Retiro de Cesantías Empleado

Desde 2013 las empresas pueden solicitar el retiro de las Cesantías de sus empleados a través de la Zona Transaccional - Empleado en www.porvenir.com.co, con el beneficio de evitarles a los empleados el desplazamiento a las oficinas.

7.3. Porvenir Móvil Web

Pensando en el bienestar, agilidad y comodidad de nuestros afiliados, Porvenir ha diseñado un portal web exclusivo para teléfonos inteligentes donde pueden consultar saldos y solicitar certificados y extractos de los productos Porvenir sin mayor esfuerzo. Así, somos referentes en el mercado al ser más eficientes en tiempo y facilidad a la hora de atender las necesidades de nuestros clientes a nivel nacional.

7.4. Renovación de los Pares

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

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

7.5. Enseñando acerca de la reforma tributaria

Con ocasión de la Reforma Tributaria que entró en vigencia el 1 de enero de 2013, Porvenir estructuró un plan de comunicación interna y externa con el fin de informar a las personas sobre las modificaciones de la reforma, principalmente las del artículo 126-1 del Estatuto Tributario que rige el producto Pensiones Voluntarias.

Dentro del programa educativo para funcionarios y clientes se realizaron diferentes actividades y publicaciones como boletines, comunicados, consultorios jurídicos en diarios de circulación nacional, eventos presenciales, conferencias virtuales, charlas empresariales y la guía tributaria para personas naturales 2013.

7.6. Construyendo Porvenir

Pensando en las necesidades de nuestras empresas y en la generación de espacios presenciales de información, formación y relacionamiento, en 2013 realizamos a nivel nacional (Bogotá – Medellín – Cali – Barranquilla – Pereira y Cartagena) nuestros eventos Construyendo Porvenir.

En esta oportunidad se desarrollaron principalmente dos temas:

- Presentación de nuestra oferta de valor haciendo énfasis en la Zona Transaccional, retiro de Cesantías, toma de empresas y en las innovaciones del último año.
- Conferencia “Talent Management”, a través de la cual los empleadores reconocieron los aspectos que deben tener en cuenta para redefinir las estrategias de su gente y articular una sola filosofía de gestión de personas en toda la organización, para obtener ventajas competitivas en el mercado y una diferenciación en la propuesta de valor para sus empleados.

7.7. Generación Porvenir

Pensando en nuestros afiliados más jóvenes y en su crecimiento profesional, en 2013 realizamos el lanzamiento de nuestro Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento con este segmento que cuenta con secciones como:

- Prepárate: las hojas de vida son el gancho para incorporarse a una empresa, por eso en alianza con Aristos Stanton Chase, desarrollamos una línea donde los usuarios encontrarán desde tips, hasta cómo hacer su hoja de vida.

- Ahorra: sección que enseña cómo a través de nuestros productos ayudamos a construir los sueños de nuestros clientes.
- Participa: sección social y de participación.
- Aprende: área educativa y didáctica sobre pensiones, Cesantías y temas relacionados.
- Disfruta: promoción de nuestro programa de beneficios Porvenir Preferencial.

7.8. Protección del Consumidor Financiero

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



7.8.1. Defensor del Consumidor Financiero

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

7.8.2. SAC

SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero, es una estructura del régimen de protección al consumidor financiero, que busca:

- Mejorar la atención hacia los consumidores financieros.
- Fortalecer las actividades que las entidades vigiladas llevan a cabo tanto interna como externamente, respecto de los mismos.

7.8.2.1. Políticas SAC en Porvenir

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se han definido entre otras las siguientes políticas:

- Entender las necesidades del cliente mediante el análisis de sus quejas y solicitudes.
- Un proceso de atención a las solicitudes y quejas eficiente y con calidad.
- Alineación de procesos, personas y herramientas para satisfacer las necesidades del cliente.
- Comunicación constante con el cliente.

7.8.2.2. Objetivos para medir la efectividad de la implementación de las acciones asociadas al SAC en Porvenir:

- Contestar a tiempo las solicitudes y quejas de los clientes:
 - En 2013 se logró la disminución en el tiempo de activación de la tarea, pasando del documento físico al documento digitalizado para su trámite.
 - Asignación centralizada: se eliminó el trámite de asignación en el canal presencial, el funcionario de oficina recibe los documentos del cliente los envía de manera electrónica en un proceso en línea.
 - El 98% de los requerimientos del cliente son atendidos en la promesa de servicio establecida e informada a los afiliados.
- Reducir el número de requerimientos escritos a Porvenir:
 - Nuevos servicios para afiliados y empleadores en los canales de autoservicio.

- Mejoramiento en procesos críticos, por citar un ejemplo, se implementa un sistema que controla el trámite y pago de las incapacidades desde la entrada, reduciendo así las quejas y solicitudes.
 - Información oportuna al cliente a través de notificaciones proactivas anticipándonos a sus solicitudes y consultas.
 - Medición y análisis de indicadores facilitando la generación de planes de acción específicos, para minimizar las quejas presentadas por entes de control Superfinanciera y Defensoría y de los mismos afiliados.
- Contestar con calidad:
 - Implementación del modelo “Monitoreo Momentos de Verdad” que busca validar directamente con el cliente la satisfacción en cuanto a la prestación del servicio.
 - En 2013 se implementó un proceso de auditoría a las comunicaciones enviadas a los clientes donde se mide la forma y fondo de las respuestas, involucrando varias áreas de la compañía que participan en auditorías de otros procesos.
 - Revisión y actualización de las cartas proformas utilizadas en los procesos masivos garantizando un lenguaje sencillo y claro.
 - Encuesta cualitativa con un tercero para entender la percepción de los clientes hacia las AFP's, generando planes de acción con el análisis de sus resultados.

8 Aportes en Línea



8.1.

Lo más destacado de Aportes en Línea en 2013

- Más de 78.293 empresas confían la autoliquidación de sus aportes a la seguridad social a través de Aportes en Línea.
- Aportes en Línea es el líder en número de pagos procesados mensualmente con más de 532.000.
- Más de 453.000 trabajadores independientes liquidan su planilla integrada con Aportes en Línea, lo que nos convierte líderes en este segmento.
- Con solo cinco años de operación nos posicionamos como el mayor operador en el mercado de trabajadores en Colombia con más de 4.588.374 trabajadores liquidados y pagos al cierre del año, dando una participación del 34,8%.
- Aportes en Línea es el operador líder en la liquidación y pago de Cesantías con más de 1.293.764 trabajadores en la campaña 2013 (53% de participación).
- Se firmó oferta mercantil entre Aportes en Línea y Porvenir para la depuración de deuda histórica.

- El equipo de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones y de Operaciones de Aportes en Línea siguió trabajado en forma comprometida y responsable, alcanzando importantes resultados para los procesos de conciliación, validación y depuración del recaudo, logrando un porcentaje del 99.97% en la gestión de conciliación y una depuración en los últimos 6 meses de 535.000 planillas con más de 750.000 inconsistencias.
- Se firmó convenio con la Administradora de Riesgos Laborales Alfa para ser el operador oficial de la administradora desde el 1 de enero de 2014.

8.2. Cifras 2013

- \$8,161 MM de utilidad con 132% de cumplimiento
- Mayor operador con el 34,8% del mercado
- 4 nuevos negocios facturando
- Aportes en Línea se consolidó como el operador número 1 del mercado

8.3. Reconocimientos

- La Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes ALOIC en la segunda edición de sus Premios LATAM a las Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes 2013, galardonó a Aportes en Línea con el premio Oro a Mejor Contribución Tecnológica.
- La revista Misión Pyme en su edición especial de junio de 2013 le otorgó a Aportes en Línea la segunda posición en el ranking de las 100 Gacelas 2013, ratificándonos como la segunda Pyme de mejor desempeño en Colombia entre 2007 y 2012.
- La revista la Nota Económica en su edición de octubre de 2013 premió a Aportes en Línea con el 1er lugar como mediana empresa en la categoría Comunicaciones e Informática.

8.4. Beneficios Aportes en Línea

Aportes en Línea se ratifica como el único Operador de Información que ha integrado en su aplicación la liquidación y el pago de Seguridad Social (Pila), Cesantías y Pensiones Voluntarias haciendo que estos procesos sean más fáciles, rápidos y confiables para sus clientes.

- La mejor asesoría personalizada bajo el esquema de consultor y analista de soporte.
- Soporte remoto por medio de líneas exclusivas empresariales, chat, formulario para el registro de solicitudes, preguntas e información en la opción Contáctenos de nuestra web.
- Información fácil, rápida y confiable por medio de nuestras redes sociales y videos tutoriales en nuestra web.
- Validación opcional de novedades de retiro.
- Generación masiva de certificados con o sin IBC.
- Validación de AFP y EPS.

8.4.1. Beneficios Aportes en Línea para las AFPs

- Ahorro en costos
 - Consulta de información en cualquier momento y las veces que se requiera.

- Eliminación de procesos de conciliación interna y de gestión de inconsistencias.
- Disminución en personal y gastos de tecnología por la simplificación de procesos complejos de acreditación.
- Disminución de riesgos
 - Conocimiento diario de información procesada para control de facturación.
 - Posibilidad de seguimiento diario al estado de la conciliación.
 - Reducción de contingencias legales gracias a acreditación oportuna.
- Mejoras en servicio
 - Conocimiento del motivo de los archivos pendientes (rechazo o faltante).
 - Acceso a reportes detallados de la liquidación.
 - Elección en la gestión de los archivos con inconsistencias.



Responsabilidad
Social
Corporativa.



porvenir **en línea**

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

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