

# Informe de Generación de Valor Social

# 2016





# somos Digital 2017

porvenir  
solo hay uno



Estimados amigos.

Nos complace compartir con ustedes nuestro informe de Generación de Valor Social 2016. El mismo, consolida un año que fue histórico para Porvenir.

Gracias a la confianza depositada por quienes nos han elegido como su Fondo de Pensiones y Cesantías y el apoyo de cada uno de nuestros grupos de interés, cumplimos 25 años ratificando nuestra posición como el fondo número 1 en Colombia, con 10 millones de afiliados, 11,9 millones de cuentas y \$111 billones administrados, lo que representa el 43% del total de los recursos administrados por los Fondos Privados. Además, de cada 100 pesos del

portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, cerca de 66 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

Todo esto nos llena de satisfacción y orgullo, porque sabemos que dinamizamos la economía y somos un motor de desarrollo económico y social para el país.

En el presente informe podrán ver nuestros grandes logros del 2016, nuestra esencia, nuestro compromiso con la transparencia, las mejoras que implementamos en nuestras plataformas tecnológicas para fortalecer la relación con nuestros clientes y muchas otras iniciativas que hoy son una realidad, gracias al compromiso y al trabajo bien hecho de nuestros colaboradores.

Quisiéramos resaltar nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva con el cual cumplimos 12 años continuos de impulso hacia el sueño de ubicar a Colombia en el podio del atletismo mundial y en los eventos del calendario olímpico; los avances en educación financiera; las prácticas de Gobierno Corporativo que continuamos fortaleciendo y la estrategia de inversiones que ejecutamos para procurar retornos positivos para nuestros clientes.

En el marco de la celebración de los 25 años, recibimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la categoría Oro. Alcanzamos una posición extraordinaria en el ranking de Great Place to Work como la 2da Mejor Empresa para Trabajar en Colombia y fuimos reconocidos por la estrategia de Educación Financiera de la Familia Porvenir, con el premio Effie de Plata. Ratificamos certificaciones importantes y continuamos uniendo esfuerzos para mejorar nuestra operación y servir de manera eficiente a todos los colombianos que nos han elegido.

El año que culminó fue un paso importante en nuestra senda de crecimiento, en la que continuamos trabajando con integridad, responsabilidad y excelencia para aportar valor a la sociedad.

Esperamos que este informe sea de todo su agrado.

Miguel Largacha Martinez  
Presidente

	Página
<b>1. Los Grandes Logros de Porvenir en el 2016 .....</b>	<b>6</b>
1.1. 25 años como líderes del sector de Pensiones y Cesantías en Colombia.....	6
1.2. Premios y Calificaciones.....	7
1.2.1. 2da mejor empresa para trabajar en Colombia .....	7
1.2.2. Porvenir recibió el Premio Iberoamericano de la Calidad, en la categoría oro.....	7
1.2.3. Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en la Gestión.....	8
1.2.4. Empresa Biciamigable - BiciAwards 2016 .....	8
1.2.5. Effie de Plata - Familia Porvenir .....	8
1.2.6. Porvenir, ISO 9001 versión 2008 .....	9
1.2.7. Renovación estructural ISO 20000 .....	9
1.2.8. The Bizz “Peak of Success 2016” .....	9
1.4.9. Certificación AAA .....	10
<b>2. Nuestra Esencia.....</b>	<b>14</b>
2.1. Perfil general .....	14
2.2. Nuestra Historia .....	15
2.3. Filosofía Corporativa .....	18
2.3.1. Nuestra Misión.....	18
2.3.2. Nuestra Visión .....	18
2.3.3. Nuestros Valores.....	18
2.4. Nuestra Presencia en Colombia.....	19
2.5. Estructura Organizacional.....	20
2.6. Participación de los Accionistas .....	21
2.7. Productos y Servicios.....	22
2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias.....	22
2.7.2. Fondo de Cesantías .....	23
2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias .....	25
2.7.4. Patrimonios Autónomos.....	25
<b>3. Gobierno Corporativo .....</b>	<b>26</b>
3.1. Compromiso con la transparencia .....	26
3.5. Sistema de Control Interno .....	27
3.4. Gestión de riesgos .....	28
3.5.1. Auditorías Especializadas.....	28
3.6. Evaluaciones Independientes .....	29
3.6.1. Auditoría Interna .....	29
<b>4. Motor de Desarrollo Económico y Social.....</b>	<b>30</b>
4.1. Resultados del Negocio .....	30
4.2. Porvenir dinamiza la economía del país.....	31
4.1. Porvenir y el mercado laboral de Colombia.....	32
4.2. Distribución de valor .....	34
4.3. Inversiones por sector y composición de los portafolios.....	36
4.3.1. Infraestructura .....	36
4.3.3. Mercado de capitales .....	37

<b>5. Inversión social pensada en los colombianos .....</b>	<b>38</b>
5.1. Inversión en Deporte.....	38
5.1.2. Media Maratón Internacional de Bogotá .....	40
5.2. Otras actividades .....	41
5.3. Responsabilidad Social con el aporte de nuestros funcionarios.....	41
5.4. Educación Financiera- Familia Porvenir .....	42
5.2. Doble Asesoría .....	42
5.5.1 Marco normativo: .....	43
5.5.2. Cifras .....	44
5.3. Plan de Formación empleador.....	44
<b>6. Nuestra Gente Porvenir .....</b>	<b>46</b>
6.1. Gestión Humana en nuestra Organización .....	46
6.2. Bienestar y Beneficios.....	52
6.4. Comunicaciones Internas .....	54
<b>7. Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros.....</b>	<b>57</b>
7.1. Porvenir Preferencial .....	57
7.2. Generación Porvenir.....	58
7.3. Estrategia Empleadores .....	58
7.4. Formación básica y especializada en asesoría pensional de los funcionarios de Oficinas 2016.....	59
7.5. Estrategia Proactiva PAP .....	59
7.6. Estrategia 11 años FFVV .....	60
7.7. Defensor del Consumidor Financiero .....	60
7.7.1. SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero .....	60
7.8. Design Thinking.....	61
7.9. Camino Pensional en dispositivos móviles de la Fuerza de Ventas .....	62
7.10. App Porvenir .....	62
7.11. Cita de asesoría pensional por internet.....	64
7.12. Recomposición de saldos .....	64
<b>8. APORTES EN LÍNEA – Informe de Generación de Valor 2016.....</b>	<b>65</b>
8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en 2016 .....	65
8.2. Beneficios Aportes en Línea.....	66
8.2.1. Beneficios Aportes en Línea para las AFPs .....	67

# 1. Los Grandes Logros de Porvenir en el 2016



En más de dos décadas, Porvenir ha obtenido importantes reconocimientos, tales como el *Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en Gestión versión 2015*, la *Certificación ISO 20000* y el *Premio Iberoamericano de la Calidad 2016*, en la categoría oro, a las empresas privadas. Este último, promovido por *FUNDIBEQ*, es el máximo reconocimiento en gestión otorgado a una organización a nivel iberoamericano.

## 1.1.

### 1.1. 25 años como líderes del sector de Pensiones y Cesantías en Colombia

Porvenir cumplió 25 años liderando el sector de pensiones y cesantías en Colombia, con 10 millones de afiliados, 11,9 millones de cuentas y \$111 billones administrados (43% de los recursos administrados por los Fondos Privados).

## 1.2. Premios y Calificaciones

### 1.2.1. 2da mejor empresa para trabajar en Colombia

Porvenir S.A. fue reconocida, en 2016, como una de las Mejores Empresas para Trabajar en Colombia. De acuerdo con el ranking de Great Place To Work® Institute-, la Compañía ocupó el segundo lugar en la categoría “Empresas que tienen más de 500 colaboradores”. Con este resultado, Porvenir logró ubicarse en el primer lugar dentro de las entidades financieras premiadas y posicionarse como el único fondo de pensiones galardonado en esta oportunidad.

En resumen, con este reconocimiento la Compañía logró:

- Ser la # 1 del sector financiero
- Única AFP presente en el ranking de las 15 mejores empresas para trabajar
- Cumplir anticipadamente uno de los objetivos de la MEGA 2020



### 1.2.2. Porvenir recibió el Premio Iberoamericano de la Calidad, en la categoría oro.

Porvenir recibió el 28 de octubre de 2016, de manos de su Majestad el Rey de España Don Felipe VI y el presidente de Colombia Juan Manuel Santos, el Premio Iberoamericano de la Calidad 2016, en la categoría Oro, a las empresas privadas. Este es el máximo reconocimiento en gestión otorgado a una organización a nivel Iberoamericano.

La Fundación para la Gestión de la Calidad, *FUNDIBEQ*, es la encargada de promover el importante galardón desde su creación en 1998.

El reconocimiento se dio en el marco del *XI Encuentro Empresarial Iberoamericano, en la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno* en Cartagena, que congregó este año a empresarios de los 22 países de Iberoamérica y presidentes de Estado.

Para los afiliados a Porvenir, la obtención del Premio Iberoamericano de Calidad se traduce en confianza, ya que su ahorro pensional y su información están siendo manejados con responsabilidad y excelencia.



### 1.2.3. Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en la Gestión



La Corporación Calidad de Colombia, en su rol de ONA (Organización Nacional Asociada), otorgó a Porvenir el Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en Gestión 2015. Dicho reconocimiento le permitió a Porvenir postularse en representación de Colombia al Premio Iberoamericano de la Calidad Excelencia en la Gestión 2016. Este premio posiciona a Porvenir como una compañía de clase mundial que adopta las mejores prácticas de competitividad e innovación con altos estándares de excelencia en su gestión.

### 1.2.4. Empresa Biciamigable - BiciAwards 2016



Expobike, evento que reconoce anualmente las iniciativas que promueven el uso de la bicicleta en 13 categorías reconoció a Porvenir como la Empresa Bici Amigable de 2016. El Biciawards Empresa Amigable fue entregado el 11 de noviembre del año anterior.

Actividades del Fondo Privado de Pensiones, como la Caravana en Bici Bogotá realizada en junio de 2016 y el apoyo a la movilidad sostenible y a la cultura para el uso de este transporte alternativo entre sus empleados contribuyeron a la materialización del importante premio.

### 1.2.5. Effe de Plata - Familia Porvenir



Los EFFIE AWARDS, los premios de mayor relevancia en la industria del marketing a nivel mundial, otorgaron un Effe de plata a Porvenir, como reconocimiento a la innovación y efectividad de la estrategia de comunicación de la Familia Porvenir.

Es la primera vez en la historia de los Effe en Colombia que un Fondo de Pensiones y Cesantías recibe este galardón.

### 1.2.6. Porvenir, ISO 9001 versión 2008

En 2016 renovamos nuestro Certificado de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para los procesos de ventas, operación, servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligatorias y Cesantías. ICONTEC destacó los siguientes atributos: compromiso de la alta dirección, planeación, mejora continua, gestión organizacional, control y medición de los procesos, enfoque al cliente, ambiente laboral, fortalecimiento de nuevas prácticas de innovación y productividad, plataforma tecnológica, compromiso y pasión por el trabajo demostrado durante el ejercicio.



### 1.2.7. Renovación estructural ISO 20000

Porvenir recibió la segunda renovación estructural en la norma ISO 20000, otorgada por Bureau Veritas (líder global en ensayo, inspección y certificación). Este reconocimiento constituye un diferencial inmenso en el sector financiero en el país, puesto que en Latinoamérica la tienen 37 compañías, de las cuales en Colombia se encuentran 7, siendo Porvenir la única en el contexto nacional que no pertenece al sector de tecnologías de la información.

El valor de esta certificación se traduce en beneficios para los clientes, quienes hoy cuentan con servicios tecnológicos integrales para realizar sus trámites y consultas. Asimismo, el hecho de que el desarrollo y provisión de los servicios se realice siguiendo prácticas internacionales, globalmente reconocidas, genera confianza.



### 1.2.8. The Bizz "Peak of Success 2016"

La Organización WORLD CONFEDERATION OF BUSINESSES reconoció a Porvenir, por segundo año consecutivo, con el galardón The Bizz 2016: Peak of Success, como reconocimiento a la excelencia y por ser un ejemplo para la comunidad empresarial al mantener su liderazgo en la industria. Este galardón, además, reconoce la calidad de los productos y la Responsabilidad Social Empresarial de las organizaciones.



#### 1.4.9. Certificación AAA

##### **AAA Riesgo de Contraparte:**

El Comité Técnico de BRC Standard & Poor's 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. Así, las debilidades son mitigadas por las fortalezas de la Organización.

##### **P AAA Administración de los Portafolios:**

El Comité Técnico de BRC Standard & Poor's mantuvo la calificación P AAA en Calidad en la Administración de Portafolios. La calificación P AAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la Compañía tiene una gran habilidad 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 / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado:**

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

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

En riesgo de crédito la calificación FAAA es la más alta otorgada por BRC, indicando que el portafolio tiene la capacidad de conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 1 significa que la sensibilidad del Portafolio ante la variación de las condiciones de mercado es muy baja. Cabe mencionar que los fondos con esta calificación podrían ser más vulnerables ante

acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados con la máxima categoría. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, evidenciando que el desarrollo operativo y administrativo del Fondo es sumamente fuerte.

##### **FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Largo Plazo:**

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

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

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



**FAAA / 5 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo:**

En riesgo de crédito la calificación FAAA indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 5 significa que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es sumamente alta. Los fondos con esta calificación sugieren una probabilidad muy alta de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que muestra que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

**FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Especial de Retiro Programado:**

En riesgo de crédito la calificación FAAA indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 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 ca-

lificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que evidencia que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

**FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Conservador:**

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



## 2. Nuestra Esencia

### 2.1. Perfil general

Porvenir es una sociedad anónima, de nacionalidad colombiana, constituida mediante la escritura pública No. 5307 del 22 de octubre de 1991, de la Notaria 23 del Circuito de Bogotá, con autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera, mediante la Resolución 3970 del 30 de octubre del mismo año y con do-

micilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

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

### 2.2. Nuestra Historia

Por más de 25 años la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir ha trabajado en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados, administrando su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia.

*Porvenir* se ha consolidado como la Administradora de Pensiones y Cesantías líder del sector (respecto al número de afiliados y recursos administrados), principalmente, gracias al respaldo y confianza que los colombianos le han brindado desde su fundación en 1991.



• Se firma la escritura pública que da vida a Porvenir como Administradora de Cesantías.

Estamos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

• La AFP Provida S. A. de Chile cuenta con una participación de 20% de la empresa.

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

• Incursionamos en la venta y administración de Pensiones Voluntarias.

• Tuvimos nuestro primer Pensionado.

• Se compra nuestra sede actual en la ciudad de Bogotá.

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

• Obtuvimos nuestra primera Certificación ICONTEC.

• Comenzamos la financiación del equipo de Atletas con Porvenir.

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

• Con la reforma financiera creamos los Multiportafolios de Cesantías y los MultiFondos de Pensiones Obligatorias.

• Se implementan Puntos de Atención Rápida (PAR) en las oficinas de Porvenir (única oficina con este servicio).

1991

1992

1993

1994

1995

1996

1997

1999

2000

2003

2004

2006

2007

2008

2009

2010

• Lanzamos la primera campaña de Cesantías.

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

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

• Pagamos la primera Pensión de vejez.

• En septiembre, el Grupo Aval compra la participación de 20% de la AFP chilena Provida.

Porvenir pasa a ser la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías del conglomerado financiero.

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

• Creación de Aportes en Línea.

Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.

• Creación de Aportes en Línea.

Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.

• 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.

Fusión Porvenir – AFP Horizonte

• Formalización acuerdo de fusión.  
• Registro escritura pública fusión.

Obtuvimos el quinto lugar entre las mejores empresas para trabajar con más de 500 empleados en Latinoamérica, por parte de Great Place to Work. Primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir ISO 20000. Fuimos por tercera vez galardonados como "el mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2013" por Global Banking & Finance Review. Por tercer año, ganamos el premio World Finance, entregado por la revista inglesa del mismo nombre. Lanzamos el Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento dirigida a los jóvenes.

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

2011

2012

2013

2014

2015

2016

• Adquirimos la AFP BBVA Horizonte.

• Comenzamos el proceso de precertificación en gestión tecnológica ISO 20000.

• Recibimos la calificación como sobresaliente, con el primer lugar en Great Place to Work del sector financiero y séptimo lugar en Colombia (más de 500 empleados).

• Obtuvimos el primer puesto en la encuesta de Afiliados de Índices de AsoFondos.

• Recibimos el premio Global Banking & Finance Review como el Mejor Fondo de Pensiones de 2012.

Logramos la solicitud de Beneficio Pensional por Internet para nuestros Afiliados.

• Superamos los 10 millones de afiliados.

• Recibimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la categoría Oro.

• Nos posicionamos como la 2da Mejor Empresa para Trabajar en Colombia en el ranking de Great Place to Work.

• Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000



## 2.3. Filosofía Corporativa

### 2.3.1. Nuestra Misión

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

### 2.3.2. Nuestra Visión

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

### 2.3.3. Nuestros Valores

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

**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.

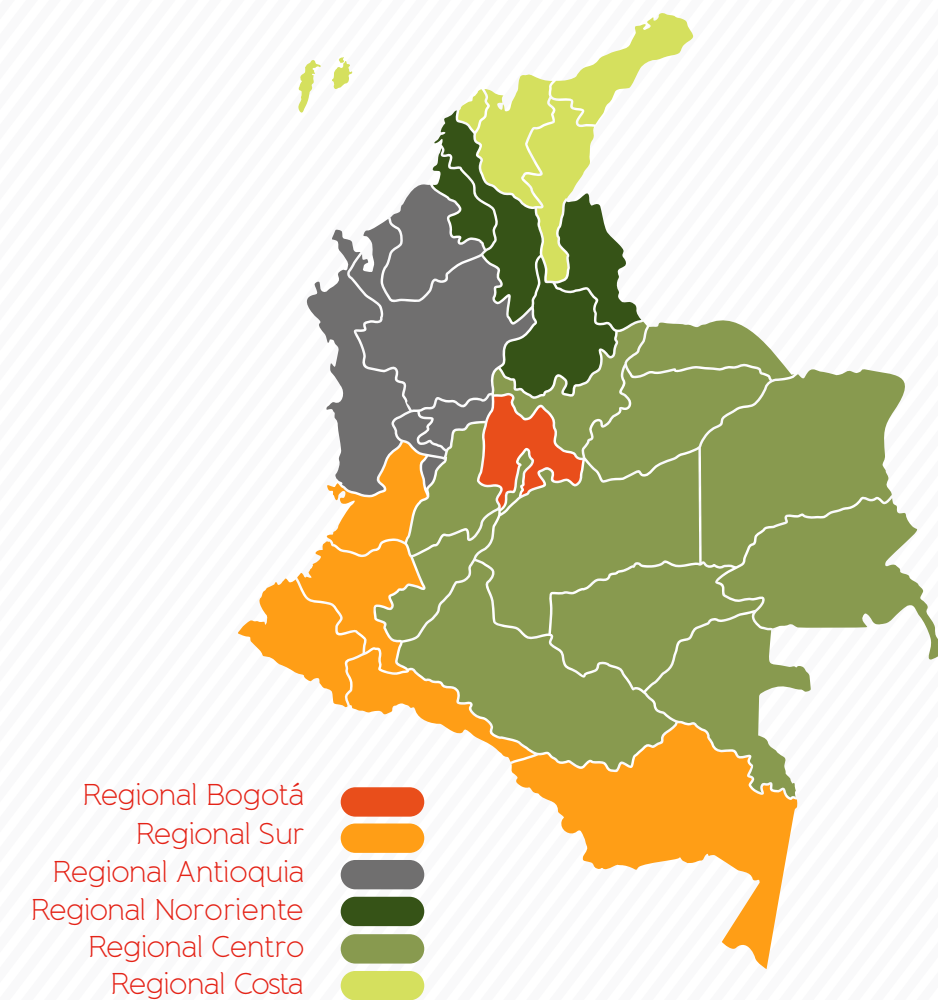
**Trabajo en equipo:** unimos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

**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.

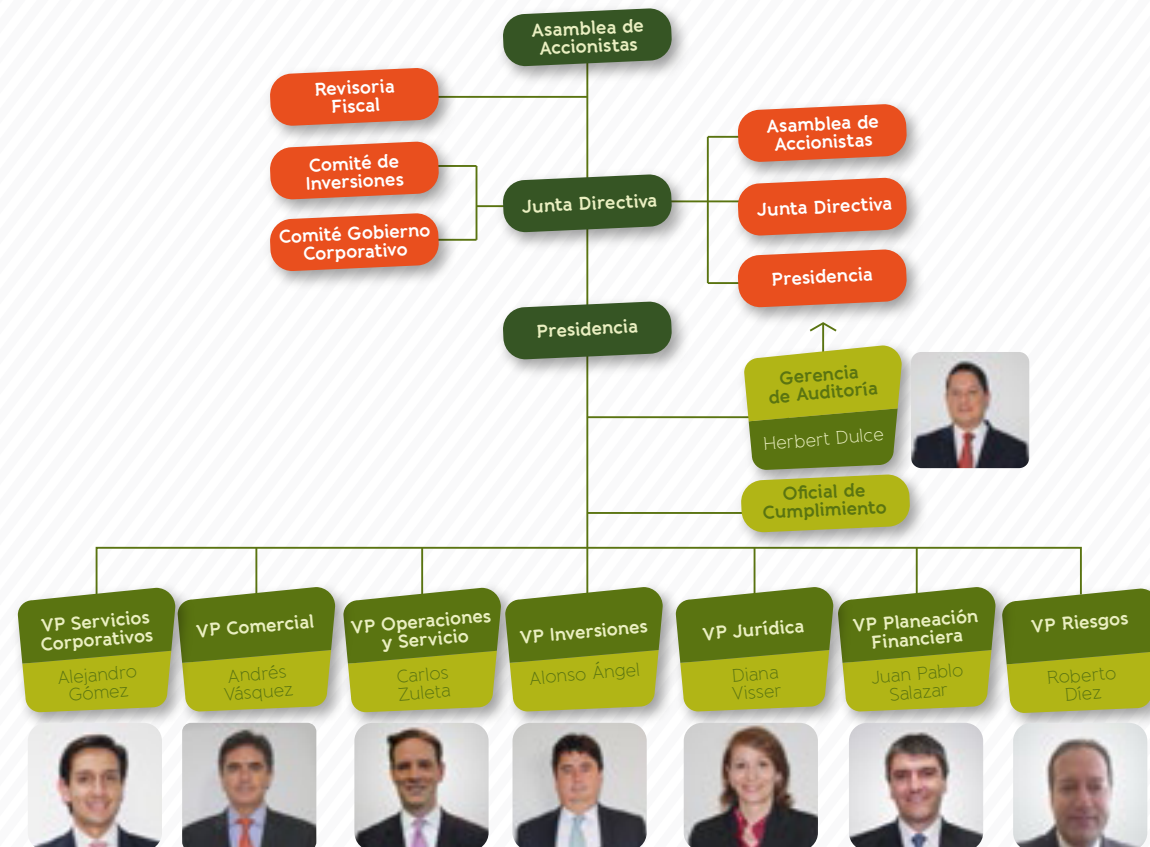
## 2.4. Nuestra Presencia en Colombia

En Bogotá tenemos una sede donde funciona la Dirección General y cuatro sedes comerciales. Adicionalmente, contamos con seis sedes Regionales ubicadas en las ciudades principales del país. Asimismo, hay 54 oficinas a nivel nacional que se encargan de prestar servicios a nuestros afiliados.

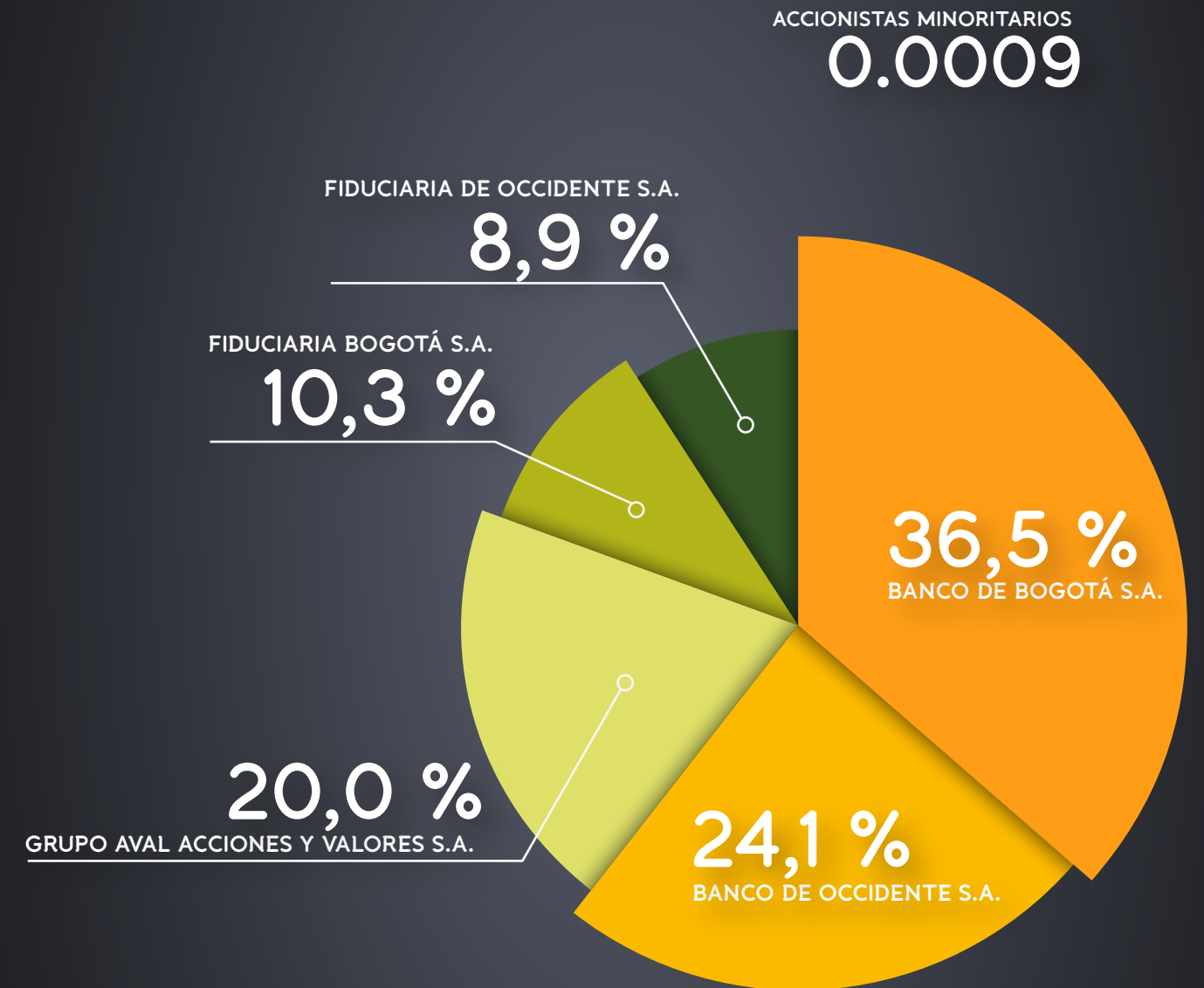


## 2.5. Estructura Organizacional

Porvenir se encuentra liderada por Miguel Largacha Martínez, su actual presidente, de quien dependen la Presidencia, las siete vicepresidencias, un área de staff y la Gerencia de Auditoría, la cual se encarga de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos al interior de la Compañía.



## 2.6 Participación de los Accionistas



Composición accionaria a Diciembre de 2015.

## 2.7. Productos y Servicios

### 2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

#### Fondo de Pensiones Obligatorias

Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia a través de sus Fondos de Pensiones Obligatorias: aportes efectuados por empleadores de una empresa o independientes con el fin de garantizar una pensión mínima después de 1.150 semanas cotizadas y protegerse en caso de invalidez o muerte prematura.

Los recursos son administrados bajo el esquema de los Multifondos por el cual los afiliados a Porvenir escogen uno de los cuatro tipos de administración de fondos: Conservador, Moderado, Mayor Riesgo y Retiro Programado.

#### Características de los Multifondos

 <b>Fondo Conservador</b> Adecuado para Afiliados próximos a pensionarse, con un horizonte de inversión de corto plazo, crecimiento estable y con baja volatilidad o riesgo.	 <b>Fondo Moderado</b> Adecuado para Afiliados de edad intermedia, que buscan un crecimiento moderado con riesgo medio.	 <b>Fondo Mayor Riesgo</b> Adecuado para Afiliados jóvenes que buscan rendimiento a largo plazo, por encima del promedio, pero expuesto a un riesgo más alto.	 <b>Fondo Retiro Programado</b> Personas pensionadas y que escogieron la modalidad de Retiro Programado.
---	--	--	---

### 2.7.2. Fondo de Cesantías

#### Fondo de Cesantías

En 2016 Porvenir se consolida como la AFP (Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías) líder en el mercado, con una participación de campaña de 51.1% y un recaudo de 2 billones 304 mil millones de pesos. Esto nos ratifica que la gran mayoría de los empleados colombianos confían en nuestra organización para el manejo de sus Cesantías.

Esa confianza depositada en nuestra compañía nos impulsa a seguir cambiando las vidas de los colombianos a través de nuestros diferentes canales de servicio y, principalmente, con nuestras campañas de educación financiera, con las cuales buscamos orientar a las personas sobre los aspectos básicos de las cesantías. Teniendo en cuenta lo anterior y siendo consecuentes con nuestra responsabilidad social presentamos los diferentes conceptos sobre Cesantías, ya que pueden ser de gran utilidad a la población laboralmente activa:

#### ¿Qué son las Cesantías y para qué sirven?

Las Cesantías han sido parte vital en el cumplimiento de metas de muchos colombianos por lo que esta prestación social, que está a cargo del empleador y es generada por un vínculo laboral\*\*, representa el principal ahorro de los afiliados a la hora de convertirlas en un auxilio de desempleo, en destinar los recursos para comprar vivienda o simplemente para pagar la educación del afiliado, conyugue o hijos.

\*\*Es importante precisar que para las personas que devengan salario integral el empleador no está obligado a pagar esta prestación.

#### ¿A qué valor corresponden?

Es importante tener en cuenta que las Cesantías equivalen a un mes de salario por cada año trabajado o proporcional, si el período es menor a 12 meses, y que el límite para que el empleador consigne esta prestación es hasta el 14 de febrero del año siguiente.

### ¿Qué son los intereses sobre Cesantías?

Por otro lado tenemos los intereses sobre las Cesantías: equivalen al 1% mensual y al 12% anual. Estos deben ser liquidados y pagados a corte de 31 de enero del año siguiente a la generación de la Cesantías.

### ¿Qué son los Portafolios de Cesantías?

Para contribuir al crecimiento del ahorro de las Cesantías, Porvenir tiene dos portafolios en los que se pueden invertir según la expectativa de retiro y nivel de riesgo:

- **Portafolio de largo plazo:** está diseñado para afiliados que tienen una expectativa de retiro superior a un año y desean asumir un mayor riesgo, por lo que es ideal para las personas que desean comprar vivienda.
- **Portafolio de corto plazo:** está diseñado para afiliados que tienen una expectativa de retiro menor a un año y desean asumir un menor riesgo por lo que es ideal para personas que deben pagar el semestre de la universidad.

En resumen,



### 2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

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

En 2016 Porvenir Inversiones estructuró siete nuevas alternativas de inversión para sus afiliados: Perfil Conservador (Renta Fija 180 X, Renta Fija 180 XI, Renta Fija 180 XII), Perfil Moderado (Renta Fija Alto Valor, Renta Fija 2019) y Perfil Agresivo (Acciones Celsia y Estrategias Inmobiliarias 2016). A la fecha, estas alternativas administran recursos por más de \$167.000 millones.

### 2.7.4. Patrimonios Autónomos

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

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



## 3. Gobierno Corporativo

### 3.1. Compromiso con la transparencia

En línea con nuestra posición de liderazgo en la administración de Fondos de Pensiones y Cesantías, con el propósito de ser efectivamente unos referentes en el mercado de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en Colombia y en América Latina y, finalmente, atendiendo nuestra condición de ser uno de los principales inversionistas institucionales en el

País, Porvenir está comprometido con adoptar y mantener las mejores prácticas de Gobierno Corporativo de la industria.

En primer lugar, resulta necesario identificar lo que constituye para Porvenir el Gobierno Corporativo. Este es el conjunto de normas y políticas que regulan el funcionamiento de los órganos, la administración y el control de la sociedad, las cuales se incorporan desde el punto de vista formal en

un Código de Buen Gobierno, que tiene, entre otros, los siguientes propósitos:

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

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

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

- Reglas en materia de protección a los derechos de los accionistas minoritarios.

- Redefinición de las funciones y obligaciones del Presidente y Secretario de la Junta Directiva, así como a de los comités de apoyo de la Junta Directiva.

- Administración de conflictos de interés en operaciones con entidades vinculadas y revelación de información con el fin de hacer más transparentes los procedimientos de gobierno interno de la compañía y la protección de los grupos de interés.

### 3.5. Sistema de Control Interno

Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) por el cual se definen las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás colaboradores de la compañía. Con dicho sistema se busca brindar una seguridad razonable respecto al cumplimiento de las metas y/o resultados propuestos, mitigando la ocurrencia de fraudes, gestionando adecuadamente los riesgos a los que se expone en el desarrollo de su objeto social y cumpliendo la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia que le es aplicable.

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

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

De acuerdo con las disposiciones legales, el SCI cuenta con los siguientes elementos:

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

### 3.4. Gestión de riesgos

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

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

#### 3.5.1. Auditorías Especializadas

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

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

### 3.6. Evaluaciones Independientes

#### 3.6.1. Auditoría Interna

La Auditoría Interna es un proceso independiente de la administración que fue diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de Porvenir y contribuir a mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Dentro de su función se encuentra la evaluación al sistema de control interno, por el cual verifica la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia y confiabilidad del sistema con un enfoque basado en riesgos y contribuye en la identificación de oportunidades de mejora que permitan a cada una de las áreas establecer planes de acción encaminados a adoptar medidas que mitiguen los riesgos, sean o no de carácter preventivo o correctivo.

Las opiniones generadas en las evaluaciones realizadas se basan en un análisis objetivo y debidamente soportado y documentado con pruebas de auditoría realizadas con criterios y métodos uniformes.

## 4. Motor de Desarrollo Económico y Social

### 4.1. Resultados del Negocio

- Afiliados: superamos los 10 millones (**incremento de 7,2% frente a 2015**).
- AUM: \$110,9 billones (**incremento de 9,5% frente a 2015**).
- Recaudo PO: \$8,4 billones, +6,9% frente a 2015 % Part. mercado 48,7% (**+28 pbs 2015**).

### 4.2. Porvenir dinamiza la economía del país

Porvenir terminó el año 2016 administrando un total de 109,2 billones de pesos en los fondos de ahorro previsional, voluntarios y patrimonios autónomos. Estos fueron distribuidos de la siguiente manera: en Pensiones Obligatorias, 84,4 billones de pesos; en Cesantías, 4,5 billones de pesos, en Pensiones Voluntarias, 3,5 billones de pesos; y en Pasivos Pensionales, 16,7 billones de pesos.

Durante 2016 los portafolios bajo administración tuvieron una rentabilidad positiva, favorecidos por la valorización de la renta variable de países desarrollados y emergentes, acciones locales y deuda pública local en tasa fija e inflación.

La rentabilidad efectiva anual en 2016 fue de 10,1% para el fondo Moderado, de 10,2% para el fondo Conservador, de 14,5% para el fondo de Retiro Programado, de 8,5% para Mayor Riesgo, de 6,9% para Cesantías Largo Plazo y de 6,9% para Cesantías Corto Plazo. La gestión activa de los portafolios administrados concentró su estrategia en profundizar la diversificación del portafolio, a través de mayor exposición al mercado de renta variable internacional, concretamente en el mercado accionario de países desarrollados, al mismo tiempo que se aumentó la exposición cambiaria. Conjuntamente,



estos hechos permitieron aumentar la rentabilidad de los fondos y lograr una mayor diversificación del riesgo. La gestión activa de los portafolios administrados también permitió, en un año caracterizado por el desempeño desfavorable de la renta fija de países desarrollados y el fortalecimiento del dólar, incrementar el ahorro previsional de nuestros afiliados. En este sentido, los mercados emergentes se beneficiaron de la recuperación en los precios internacionales de las materias primas, en especial del petróleo, el cual, aunque en términos promedio cayó marginalmente frente a 2015 en un 0,5%, en el cierre de año logró una valorización del 52,4%.

Lo anterior provocó una disminución de los desbalances externos de la Balanza de Pagos en Colombia (con un menor déficit comercial y en cuenta corriente), y que continuó ajustándose progresivamente, producto, además, de la contracción de las importaciones como consecuencia del fortalecimiento del dólar.

Asimismo, la depreciación del peso ha implicado el ajuste en la demanda interna: la economía acumuló un crecimiento real del PIB en los tres primeros trimestres de 2016 de 1,9% anual, menor que el 3,0% registrado durante el mismo período de 2015. La inflación acumulada en 2016 fue de 5,75% a/a, inferior al registro de 2015 (6,77%). En respuesta a esta baja en los precios de la economía a partir del segundo se-

mestre del año y como reacción a los ajustes mencionados en materia de crecimiento y déficits externos, el Banco de la República comenzó a bajar la tasa de interés de política monetaria en diciembre: desde el 7,75% hasta que llegó al tope del ciclo contractivo, al 7,50% cuando acabó el año. Lo anterior bajo el argumento de la dilución de los choques de oferta que se prolongaron desde 2015, como el alza en los precios de los alimentos, bienes y servicios transables.

En el frente fiscal, el Ministerio de Hacienda anunció que el déficit estructural del Gobierno Nacional habría aumentado desde un 3,0% en 2015 a 3,9% en 2016, para luego comenzar a reducirse a 3,3% en 2017 y 2,7% en 2018. La Reforma Tributaria que aprobó el Congreso de la República en diciembre se espera logre incrementar el recaudo nacional en un 0,6% del PIB, o 6,2 billones de pesos, gracias al aumento en el IVA del 16% al 19%, el sostenimiento del GMF o 4x1000, el impuesto a los dividendos para las personas naturales, el impuesto a los combustibles y la gestión de la DIAN en materia de control a la evasión y recuperación de cartera.

#### **4.1. Porvenir y el mercado laboral de Colombia**

Con información disponible hasta noviembre de 2016, el DANE informó que la población ocupada a nivel nacional totalizó 22,96 millones de personas. De esta cifra la parte asalariada presenta un crecimiento del 0,75% a/a frente al mismo período de 2015 y la no asalariada de 0,66% a/a. Con información hasta octubre, los trabajadores informales disminuyeron en 0,94% a/a y los formales se incrementaron en 1,43% a/a, demostrando una favorable reducción en la proporción de trabajadores informales. En el trimestre móvil entre agosto y octubre, y para las 13 principales ciudades, dicha medida disminuyó 43,3% en 2015 y 42,0% en 2016.

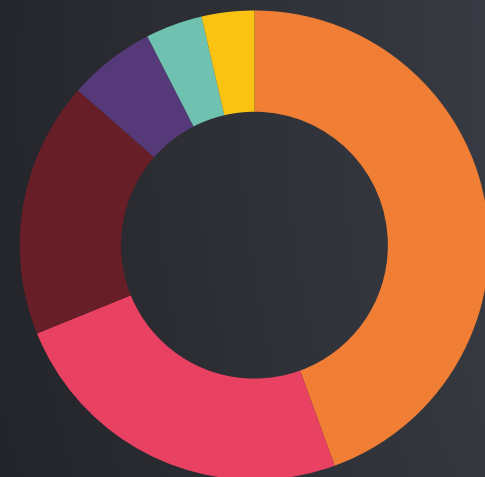
Así, el recaudo de pensiones obligatorias de la industria alcanzó 15,93 billones de pesos durante lo corrido de 2016 a noviembre, con un crecimiento de 7,2% respecto al mismo período del año anterior. Con información de la Superintendencia Financiera de Colombia a octubre de 2016, el número de afiliados a pensiones en el sistema fueron de 20,34 millones, de los cuales 13,92 millones hacen parte del RAIS, (750,8 mil afiliados por encima del número registrado un año atrás o el equivalente a un crecimiento de 5,7% a/a) y 6,42 millones al RPM (crecimiento de 1,98% a/a o 124,9 mil afiliados más).

#### 4.2. Distribución de valor

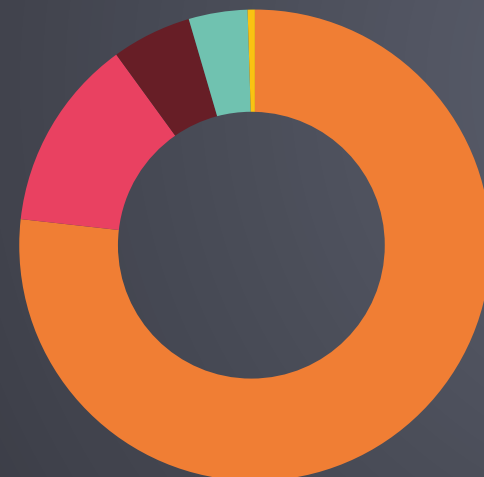
Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, cerca de 66 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional, según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia a octubre de 2016.

#### Distribución de activos al interior de cada fondo de Pensiones Obligatorias de PORVENIR a octubre de 2016

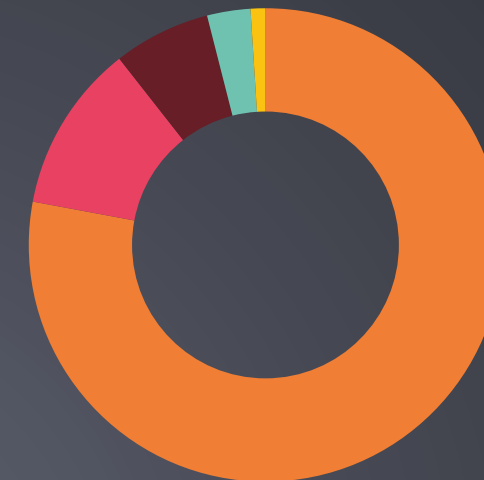
**Composición portafolio Pensiones Obligatorias Moderado**  
PORVENIR a octubre de 2016  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



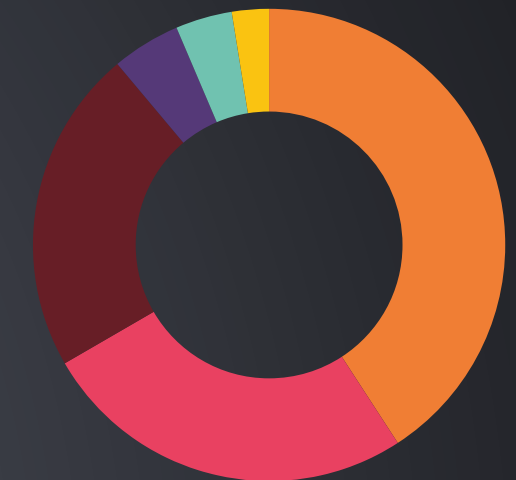
**Composición portafolio Pensiones Obligatorias Conservador**  
PORVENIR a octubre de 2016  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



**Composición portafolio Pensiones Obligatorias Retiro Programado**  
PORVENIR a octubre de 2016  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



**Composición portafolio Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo**  
PORVENIR a octubre de 2016  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



### 4.3. Inversiones por sector y composición de los portafolios

#### 4.3.1. Infraestructura

En cuanto a las importantes obras de infraestructura que se proyecta realizar a nivel nacional para el incremento de la productividad y el crecimiento económico a largo plazo, se destaca que en 2016 ocho, de los nueve proyectos 4G de la Primera Ola, lograron el cierre financiero: (1) Girardot-Puerto Salgar-Honda, (2) Perimetral de Cundinamarca, (3) Cartagena-Barranquilla, (4) Pacífico 1, (5) Pacífico 2, (6) Pacífico 3, (7) Río Magdalena, (8) Conexión Norte. Por su parte, de los nueve proyectos de la Segunda Ola, dos lograron cierre: (1) Villavicencio-Yopal, (2) Sisga-El secreto.

En 2016 Porvenir duplicó los recursos destinados a la inversión en esta clase de proyectos en Colombia alcanzando los 600 mil millones de pesos a través del fondo de deuda que creó en 2015. La inversión para la financiación de estos proyectos genera un gran valor para los portafolios administrados debido a que tienen rentabilidades esperadas favorables y cuentan con horizontes a 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 por medio de una mayor diversificación.

Sumado a lo anterior, se tienen las inversiones realizadas por Porvenir en el sector infraestructura, que en 2016 estuvieron enfocadas en subsectores como el eléctrico-energético y construcción. Esto mediante instrumentos de deuda y participaciones en emisores como la Empresa de Energía de Bogotá (EEB), Interconexión Eléctrica S.A. (ISA) y Ecopetrol. Esta categoría de inversiones en infraestructura de los fondos administrados por Porvenir en 2016 totalizó 8,5 billones de pesos, considerando su participación en Pensiones Obligatorias y Cesantías.

#### 4.3.2. Deuda pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son los instrumentos de deuda pública mediante los que el Gobierno Nacional capta recursos monetarios para la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento, administración de justicia, educación, salud, seguridad, transferencias a los entes territoriales y servicio de

deuda. Los Fondos de Pensiones continuaron siendo los mayores tenedores de la deuda pública local en 2016, con una participación de 28,0% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería ascendieron a 29,7 billones de pesos a diciembre de 2016 en los portafolios de pensiones Obligatorias y Cesantías Largo Plazo.

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública tenga un menor riesgo, a través de mayores plazos de financiación y una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda externa. Con información del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a septiembre de 2016, la deuda bruta del Gobierno Nacional de Colombia se situó en el 42,8% del PIB o el equivalente a 363,5 billones de pesos. Con información a diciembre de 2016 del Ministerio, la deuda interna representó el 64,4% de la deuda total, mientras la externa el restante 35,6%. Por denominación el 71% de la deuda interna se representó en pesos, del cual el 66% se expresó en tasa fija pesos, el 29% en UVR y el restante 5% en otros indicadores.

#### 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 de renta variable.

Con el objetivo de permitir el incremento en inversiones de largo plazo en activos alternativos, que suponen rentabilidades esperadas más atractivas y competitivas mejorando las pensiones de los afiliados al sistema, el cambio regulatorio más relevante relativo al régimen de inversiones en 2016 se vinculó con el incremento de los límites de inversión. De esta manera, se creó un límite de inversiones alternativas para generar más espacio en la inversión de activos, tales como Fondos de Capital Privado, Real Estate, Infraestructura, Commodities y Hedge Funds. Adicionalmente, se consolidó el límite en Fondos de Capital Privado locales e internacionales para todos los portafolios y se aumentó el límite de descubierta en el portafolio de pensiones obligatorias conservador con el objeto de permitir una mayor diversificación del riesgo.

# 5. Inversión social pensada en los colombianos



## 5.1. Inversión en Deporte

Firmes con nuestro propósito de contribuir con la transformación social de los colombianos a través de la práctica deportiva, así como de posicionar a Colombia en lo más alto del atletismo, en 2016 renovamos nuestro compromiso con esta disciplina incluyente e inspiradora.

Nuestros esfuerzos de promoción de actividades e iniciativas que fomentan la práctica del atletismo incluyeron el patrocinio de la Media Maratón Internacional de Bogotá y del equipo de corredores élite “Atletas con Porvenir”.

### 5.1.1. Equipo Porvenir

Este año se cumplió el doceavo aniversario de nuestro compromiso con el programa de entrenamiento y desarrollo deportivo de nuestro Equipo Porvenir. Con esta iniciativa contribuimos a la

consolidación de líderes deportivos con valores positivos que estimulen la práctica masiva del atletismo y el fortalecimiento de dichos valores en las futuras generaciones.

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

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

En 2016 el equipo estuvo conformado por Diego Colorado, Miguel Ángel Amador, Carolina Tabares, Ángela Figueroa, Gerald Giraldo, Kellys Arias, Muriel Coneo y Angie Orjuela

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

- A nivel Nacional en 39 competencias, de las cuáles 21 incluyeron primeros lugares. Entre estos destacan: el primer lugar de Muriel Coneo y Miguel Ángel Amador en la Carrera Río Cali 2016; el primer lugar de Ángela Figueroa en la Media Maratón de Bucaramanga; y el primer lugar de Diego Colorado en la Media Maratón de Río Negro.
- Internacionalmente los principales logros se presentaron en 11 justas y en la excelente participación en los juegos olímpicos de Río de Janeiro 2016 por parte de Muriel Coneo, en 1.500 metros, Kellys Arias, Angie Orjuela, Diego Colorado y Gerard Giraldo en la prueba de Maratón.

### 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 2016 se realizó la versión número 17 de la carrera con recorridos de 10km y 21km. En la carrera profesional (media maratón) compitieron atletas de 41 países del mundo, tales como Venezuela, Estados Unidos, México, Etiopía, Kenia, Portugal, Dinamarca, Rusia, España, Costa Rica, Brasil y Perú.

Asimismo, en 2016 esta carrera fue galardonada por octavo año consecutivo con el Gold Label, máxima calificación que la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) otorga a las carreras en el mundo.



### 5.2. Otras actividades

### 5.3. Responsabilidad Social con el aporte de nuestros funcionarios

Desde el año 2015 el Instituto Roosevelt ha sido la institución seleccionada para recibir una contribución y apoyo económico de nuestros colaboradores. Esta entidad sin ánimo de lucro presta servicios de salud, educación e investigación a niños de escasos recursos con discapacidad física o mental y provenientes de todos los departamentos y regiones apartadas del país.

En 2016 adecuamos el Gimnasio de Terapia Física para la sede Propace del Instituto. Esto permitirá que la entidad atienda a más de 250 pacientes al mes, en más de 1.500 sesiones de terapia.

#### Algunos datos de interés:

Colaboradores donantes	570
Monto donado por Colaboradores	\$63.259.722
Monto donado gracias a Programas de Reciclaje en la Entidad	\$30.530.446
Aporte Fondo de Empleados de Porvenir (FESAP)	\$6.412.280
Total	\$100.202.448

#### 5.4. Educación Financiera- Familia Porvenir

Durante el 2016 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de Educación Financiera de la Familia Porvenir. A través del desarrollo de contenido de interés, desplegado en nuestro micrositio y en las cuentas oficiales en Facebook, Twitter y Youtube, logramos impactar a cientos de colombianos, con información sencilla sobre el sistema pensional. Recibimos más de 156 mil visitas al micrositios, obtuvimos más de 2 millones de reproducciones de video y 10.795 “Me gusta”.

#### 5.2. Doble Asesoría

A través del Decreto 2071 de 2015 y la Circular Externa 016 de 2016 de la Superfinanciera quedó reglamentado que a partir del primero de octubre de 2015, las mujeres entre los 42 y 46 años y los hombres entre 47 y 51 años en adelante que deseen trasladarse de régimen pensional deberán recibir asesoría del fondo publico administrado por Colpensiones y de los fondos privados como Porvenir, para que sea procedente el traslado.

Para los demás afiliados empieza a operar de la siguiente manera:

- El 1 de enero de 2018 para las mujeres mayores a 37 años y los hombres mayores a 42 años
- El 1 de octubre de 2018 para todos los afiliados sin importar su edad.

Mientras tanto los traslados para estos afiliados no requieren el requisito de la doble asesoría.

El principal objetivo de la Doble Asesoría es que los afiliados se asesoren y tomen decisiones tranquilas y seguras, con información de expertos.



#### 5.5.1 Marco normativo:

**Parágrafo 1° del Artículo 2° de la Ley 1748 de 2014:** “Las Administradoras del Sistema General de Pensiones deben garantizar que los afiliados que deseen trasladarse entre regímenes pensionales, reciban asesoría de representantes de ambos regímenes, como condición previa para que proceda el traslado”.

**Decreto 2071 de 23 de Octubre de 2015:** “Garantizar a los afiliados, más elementos de análisis frente a una elección que impacta su futuro económico, pues las condiciones de la pensión varían de un régimen a otro para cada persona; dependiendo de su situación laboral, edad, grupo familiar, ahorro y semanas cotizadas, entre muchas otras variables”.

**Circular 016 del 28 de Abril de 2016** Especifica que se debe generar una solicitud de asesoría, dejando evidencia de la asesoría recibida en la que se informa además de su situación puntual, los pasos que debe surtir antes de tomar la decisión de trasladarse o no de Régimen. Siempre se generará un registro en el Sistema de Información de los Afiliados a los Fondos de Pensiones – SIAFP.

[www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co)



porvenir pensiones y cesantías



@porveniroficial



@PorvenirOficial



@gentevitaloficial



porvenir pensiones y cesantías

### 5.5.2. Cifras

De octubre a diciembre del 2016, se realizaron en Porvenir 2.769 asesorías de los cuales 1.509 manifestaron su interés en trasladarse a Colpensiones luego de recibir la información y 584 afiliados, manifestaron el interés de seguir en Porvenir.

### 5.3. Plan de Formación empleador

En el mes de agosto, sacamos el “Programa de educación en Pensiones Obligatorias para empleadores” dirigido a los cargos estratégicos administrativos de la empresa, en el que adquieren conocimiento suficiente para guiar a sus funcionarios en las decisiones relacionadas con su futuro pensional. El objetivo es mejorar la percepción de servicio de nuestros empleadores, al percibirnos como la AFP No. 1 aliada en formación.

El programa de formación consta de tres módulos:



El Programa de educación en Pensiones Obligatorias para empleadores es una oferta de valor que permitirá abrir puertas en las empresas al presentar a Porvenir como un aliado en la educación.

En 2016, de octubre a noviembre, se realizó una prueba piloto con 3 empresas de la ciudad de Bogotá. El programa culminó exitosamente sus tres módulos.

Pasos para 2017:

- Certificación con el SENA: se contará con una alianza Porvenir-SENA para desarrollar un curso virtual con horas de participación y evaluación de conocimientos.
- Masificar el “Programa de formación en Pensiones Obligatorias” a través de nuestra Fuerza de Ventas.

# 6. Nuestra Gente Porvenir

## 6.1. Gestión Humana en nuestra Organización

Porvenir ofrece oportunidades para fortalecer el talento de sus Colaboradores a nivel profesional y personal a través de un sólido Modelo de Talento e Innovación, en el cual los Gestores de Conocimiento y la Universidad Porvenir son piezas fundamentales para promover las competencias y cultura organizacional.

### Gestores de Conocimiento

Los Gestores de Conocimiento son los aliados estratégicos del negocio para vivir las competencias y la cultura al interior de Porvenir, siendo sus principales funciones la identificación de oportunidades de desarrollo de nuestra gente VITAL, el diagnóstico y gestión de la cultura organizacional.

*Universidad*  
**porvenir**   
*soluciones de formación*





Por su parte, la Universidad Porvenir diseña e implementa soluciones de formación que responden a las oportunidades de desarrollo identificadas por los Gestores.

Nuestro modelo de formación está fundamentado en Escuelas de Formación alineadas con los objetivos estratégicos de nuestra Organización:

- **Escuela de Liderazgo**

Nuestro objetivo fundamental es desarrollar y consolidar en los líderes las Competencias claves para nuestro negocio. Por esta razón, en 2016 implementamos la Escuela de Liderazgo, modelo que tiene los siguientes objetivos:

- Brindar a nuestros líderes herramientas para cerrar las brechas detectadas en su desarrollo.
- Apalancar la consecución de los resultados estratégicos de la Compañía.
- Consolidar los comportamientos del ADN del Líder Porvenir.
- Desarrollar habilidades que contribuyan al fortalecimiento de nuestra cultura y clima organizacional.

Los principales logros de esta Escuela en 2016 fueron:

- 115 líderes participaron de una Valoración 360° con el fin de identificar sus fortalezas y brechas a desarrollar.
- 131 líderes asistieron al Programa de Formación “Líderes 25 años”, el cual facilitó la creación de comportamientos y lenguajes compartidos en el Equipo Directivo de Porvenir.
- En 2016 se graduaron 103 líderes en la metodología I+P, buscando alcanzar la excelencia operativa.
- Gracias a una alianza con el SENA y el CESA, se realizó el Programa de Gestión Estratégica como eje de la Operación Directiva, en el cual participaron 52 de nuestros líderes.

- **Escuela de Asesoría PENSIONAL**

El objetivo de la Escuela de Asesoría PENSIONAL es desarrollar y fortalecer conocimientos, habilidades y competencias en Asesoría PENSIONAL a nuestros co-

laboradores para responder asertivamente a las necesidades de los clientes, contribuyendo así a la sostenibilidad del RAIS y a la consolidación de Porvenir como referente del sector.

Gracias a esta Escuela contamos con sólidas Asesorías Pensionales Especializadas y enfocadas en la realidad de cada cliente para brindarle una experiencia memorable que le ayude a tomar la mejor decisión.

En 2016 esta Escuela obtuvo logros destacados:

- 116 colaboradores recibieron Formación Básica y 69 Especializada en Asesoría PENSIONAL.
- Implementamos un Modelo de Líderes Formadores que realizan acompañamiento personalizado a los estudiantes para facilitar el aprendizaje, sin afectar la operación del negocio.
- Esta escuela fue una de las variables que ayudaron a que en 2016 se incrementaran, en un 125%, la emisión de Bonos y, en un 68%, la definición de prestaciones en Oficinas frente a 2015.

- **Escuela de Asesoría y Ventas**

El principal objetivo de la Escuela es implementar un Modelo de Formación que nos permita certificar, en conocimientos al 100%, a nuestra Fuerza de Ventas de Pensiones Obligatorias y Cesantías para de esa forma optimizar su gestión comercial.

La infografía presenta los detalles de la Escuela de Asesoría y Ventas. A la izquierda, una mujer con gafas y una blusa azul sostiene un teléfono inteligente. A su lado, se listan los módulos de formación: Módulo 1 (Aplicativos y herramientas), Módulo 2 (Productos PO y CES), Módulo 3 (Servifácil) y Módulo 4 (Afilaciones). A la derecha, se muestran los resultados: un 100% de colaboradores certificados y un promedio de calificación del 90%. En un recuadro naranja a la derecha, se indica 'Gestión del Conocimiento', 'Por demanda' y 'Disponible 24/7'.

Esta solución de aprendizaje cuenta con una APP, instalada en los dispositivos móviles de nuestra Fuerza de Ventas PO y CES, que contiene información, videos e infografías relacionadas con nuestros productos, servicios, aplicativos y herramientas.

En 2016 logramos certificar al 100% (971 Colaboradores) de nuestra FFFV PO y CES, Asesores, Directores y Gerentes Comerciales, en temas indispensables para su gestión comercial (Semáforo de la Productividad, SAFV, Camino Pensional, Cesantías, Multifondos, Doble Asesoría, Servifácil y Proceso de Afiliaciones).

#### • Otros Programas

En Universidad Porvenir hemos desarrollado otras Soluciones de Aprendizaje que atienden necesidades específicas del negocio.

- Formación a la medida: soluciones diseñadas para atender las necesidades de las Vicepresidencias y Regionales de la Compañía. Durante 2016 realizamos 185 Programas de Formación para 1.722 colaboradores (65% de la población).

- Bienvenida e inducción a la Compañía: durante 2016 rediseñamos la experiencia de los nuevos colaboradores cuando ingresan a la Compañía con el fin de crear una cultura de camaradería, respeto y orgullo. De esta forma estructuramos una solución de aprendizaje que nos permite recibir calurosamente a los nuevos colaboradores y acompañarles en su proceso de adecuación al cargo.

#### 6.2. Alianzas con terceros

Seguimos estrechando nuestra relación con importantes entidades y nuevas tecnologías, lo que nos permite aumentar nuestra oferta educativa para nuestros colaboradores y sus familias:

#### • Alianza con el SENA

A través de esta importante alianza logramos:

- Culminar un Tecnólogo en Gestión Empresarial que contó con 22 beneficiarios entre colaboradores y familiares.

- Lanzar la quinta convocatoria del semillero en “Gestión de Administración de Fondos de Pensiones y Cesantías” que iniciará en 2017.

- Abrir una nueva convocatoria para el “Tecnólogo en Gestión administrativa” que iniciará este año.

- Realizar dos Diplomados que contaron con la participación del CESA:

1. Desarrollo de Competencias de Gestión y Habilidades Comerciales: contó con la participación de 52 colaboradores en las ciudades de Bogotá y Bucaramanga.

2. Gestión Estratégica como Eje de la Operación Directiva: contó con la participación de 52 líderes en la ciudad de Bogotá.



En 2016 se incrementó el uso de esta herramienta permitiendo a nuestros líderes estar a la vanguardia con las tendencias mundiales del conocimiento y se dio acceso a toda la Compañía. Con 2.115 usuarios registrados y 9.460 resúmenes entregados, esta es una fuente de actualización para todos nuestros colaboradores.



Este Programa de Inglés es aprovechado por colaboradores y familiares. En 2016 lo disfrutaron 740 colaboradores y 165 de sus familiares.

## 6.2. Bienestar y Beneficios

Porvenir en desarrollo de su Política de Bienestar, la cual está comprometida con el crecimiento y prosperidad de sus colaboradores, ha construido un Plan de Beneficios que contiene ventajas que atienden a los intereses de sus trabajadores y su grupo familiar.

Este Plan contempla los siguientes beneficios:

- **Prima Extralegal:** equivale a quince (15) días de sueldo, entregados en el mes de diciembre junto con la prima legal.
- **Prima de Antigüedad:** los colaboradores que cumplan 5, 10, 15 y 20 años de labores para Porvenir reciben una prima económica como reconocimiento a su labor.
- **Auxilio para gastos de Notariado, Registro y/o Beneficencia:** auxilio no salarial destinado al pago de los gastos de notariado, registro o beneficencia, causados por concepto de compra de vivienda permanente para el colaborador.
- **Auxilio Educativo de Pregrado:** todos los colaboradores que estén cursando sus pregrados pueden acceder a este auxilio en el que se les entrega una ayuda económica para el pago de sus matrículas (hasta por 10 semestres).
- **Auxilio Educativo de Posgrado:** todos los Colaboradores que estén cursando Especializaciones, Maestrías

o Doctorados pueden acceder a este auxilio, a través del cual se les entrega una ayuda económica para el pago de sus matrículas (hasta por tres semestres).

- **Auxilio Educativo para Hijos:** equivale a un (1) auxilio anual no salarial destinado al pago de gastos de uno (1) de los hijos de los colaboradores en formación académica, en entidades educativas acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional desde preescolar hasta educación universitaria.

- **Póliza de Vida:** Porvenir cuenta con una Póliza de Vida para sus colaboradores en caso de fallecimiento.

- **Póliza de Accidentes Personales:** Porvenir cuenta con una Póliza de Accidentes Personales para sus colaboradores en caso de incapacidad total o permanente por accidentes.

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

- **Sala de Bienestar y El Solar Porvenir:** espacios diseñados para que los colaboradores de Dirección General cuenten con un tiempo de pausa en su día, hagan un alto a la hora del almuerzo para pensar, comentar o simplemente recuperar energías a través de un pequeño descanso.
- **Zona Mamás Porvenir:** diseñada para brindar comodidad e higiene a las madres lactantes.
- **Dotación de Uniformes:** además de cumplir con las disposiciones legales en cuanto a la dotación de vestido para sus Colaboradores, Porvenir entrega también a todo el equipo que está de cara al cliente, uniformes con diseños exclusivos de una importante compañía colombiana, los cuales reflejan una imagen institucional que transmite sobriedad, seriedad y calidez en el servicio.

- **Consultorio interno EPS Sanitas:** Porvenir cuenta en Dirección General con un consultorio para prestar atención médica, servicio de consulta externa, odontología y laboratorios para los colaboradores. Este consultorio cuenta con un promedio de 80 consultas por mes.
- **Zona de bicicletas:** los colaboradores de Dirección General cuentan con un espacio adaptado para parquear sus bicicletas, casilleros para sus elementos y una batería de duchas para su uso. Adicionalmente, en Porvenir se fomenta el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible y amable con el medio ambiente a través de caravanas, aplicaciones de movilidad y eventos especiales.

- **Zona Wifi:** la Plazoleta Central de Dirección General cuenta con una zona de internet libre para el uso de los colaboradores.

- **Actividades recreo deportivas:** torneos de fútbol, paintball, bolos, pesca, o caminatas ecológicas, entre otras actividades.

- **Tarde libre de cumpleaños:** esta se puede cambiar por el día de cumpleaños del hijo(a).

- **Casual Day:** los viernes los colaboradores pueden usar ropa informal, pensando en la comodidad como un factor que contribuye al ambiente laboral.

- **Celebración de fechas especiales:** Día de la Mujer, de la Madre, del Padre, de la Fuerza de Ventas, de la Familia, Vacaciones Recreativas para los hijos de los colaboradores, celebración de la Navidad o las Fiestas de Fin de Año, entre otras celebraciones.

EVENTO	PARTICIPANTES
Día de la Familia	3500
Día de la Fuerza de Ventas	1300
Día de la Madre	1015
Día de la Mujer	1612
Día del Padre	550
Fiesta Fin de Año	2600
Regalos de Navidad para Hijos	1450
Actividades Recreo-deportivas	2000
Vacaciones Recreativas	320

Destacado: En promedio cada colaborador participó en 8.4 actividades en 2016.

- **Mamás Porvenir:** una tarde libre al mes en período de lactancia. Este beneficio está creado para que las mamás Porvenir compartan con sus bebés y puedan cumplir con sus compromisos médicos y personales.
- **Cumpleaños Porvenir:** los colaboradores cuentan con una tarde libre el día de los cumpleaños para celebrar esta fecha especial con su familia.
- **Jornadas de Salud:** en Porvenir se realizan exámenes médicos ocupacionales y jornadas de servicios complementarios de salud, tales como valoración odontológica, oftalmológica, exámenes de sangre, citología, antígeno prostático y vacunación, que permiten que el Colaborador conozca de primera mano su estado de salud y las recomendaciones médicas correspondientes.
- **Convenios con Cajas de Compensación:** en conjunto con las Cajas de Compensación, Porvenir realiza actividades en temas relacionados con turismo, educación, vivienda, cultura y deporte, con tarifas y servicios preferenciales.
- **Consultorio de Trabajo Social y Jurídico:** con el apoyo de la Caja de Compensación se desarrolló esta iniciativa cuya finalidad es dar asesoría a los colaboradores y a sus familias en temas psicológicos, sociales y legales.

Porvenir también cuenta con un Fondo de Empleados denominado FESAP, el cual brinda beneficios para los asociados y sus familias. Dentro de los principales se encuentran: auxilio de solidaridad y calamidad; portafolio de seguros de vida de vehículo, funerario, SOAT y hogar; tasas preferenciales para créditos de vivienda, educación y libre inversión; más de 100 convenios con establecimientos comerciales a nivel nacional; y apoyo a las actividades de bienestar de la Compañía.

Inversión en nuestra Gente - Año 2016 (Falta reemplazarlo, pero es esta gráfica)

#### 6.4. Comunicaciones Internas

En Porvenir la Comunicación Interna tiene facilitada y fortalece el involucramiento, el sentido de pertenencia, la identificación con la Compañía, la motivación y el compromiso de los colaboradores. Es así como la Empresa cuenta con una Política de Comunicación Corporativa que orienta los procesos de Comunicación en el ámbito interno con el fin de construir relaciones de valor con los diferentes públicos de interés.

Lo anterior tiene como punto de partida los objetivos estratégicos de la Compañía y cada acción se encuentra alineada con los propósitos corporativos,

principalmente, en el fortalecimiento de la cultura y el posicionamiento de la marca Porvenir.

“En Sintonía con Porvenir” es la estrategia definida para la Comunicación Interna y busca facilitar la comunicación e interacción transversal y efectiva entre los diferentes Públicos Internos de la Compañía logrando la consecución de los objetivos estratégicos de la misma.

Algunos de los Medios de Comunicación con los que buscamos acercarnos a nuestros colaboradores son:

- **Encuentro de Directivos:** es un escenario cuatrimestral, liderado por el presidente, en el que se presentan los resultados del negocio y los objetivos estratégicos e hitos de la compañía.
- **Voceros de Comunicación:** contamos con voceros a nivel nacional para que mensualmente divulguen la información más relevante de la Compañía a nuestra Fuerza Comercial. Temáticas estratégicas del negocio, de bienestar y novedades en general son compartidas con el propósito de lograr una articulación permanente con los equipos del país.
- **Buzón de Presidencia:** correo corporativo que facilita la interacción directa con el máximo líder de la organización.
- **En Sintonía con el Presidente:** son encuentros que permiten la interacción con el presidente de la Compañía con el fin de propiciar una comunicación cercana y participativa con los colaboradores.
- **En Sintonía con la Comunicación:** espacio en el que cada líder comparte información con sus equipos de trabajo. Esta estrategia tiene como propósito fortalecer la comunicación en cascada y la alineación en los equipos de trabajo, así como generar espacios de diálogo donde se escuchen nue-

vas ideas, propuestas y razonamientos alrededor de los procesos.

- Revista Corporativa “En Sintonía con Porvenir”: es una publicación anual difundida a nivel nacional que representa y expresa los valores de la Compañía. Es también nuestro mejor rasgo de identidad y a la vez uno de los más importantes canales de difusión y diálogo colectivo con nuestros colaboradores.
- Agenda Informativa: como complemento y refuerzo de los canales tradicionales de comunicación, durante 2016 se diseñó e implementó la Agenda Informativa, un correo electrónico semanal en donde de forma muy resumida y gráfica se comparte información clave en tres categorías: Nuestro Negocio, Actualízate y Vívelo.
- Otros medios de comunicación: Carteleras, WhatsApp, Intranet e Instagram facilitan cercanía, oportunidad, cobertura y fluidez de la comunicación, garantizando un lenguaje unificado y permitiendo consolidar un solo mensaje para toda la Compañía.

## 7. Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros

### 7.1. Porvenir Preferencial

Nuestro Programa de Beneficios Porvenir Preferencial está diseñado para todos nuestros afiliados y sus familias y cuenta con ocho categorías. En ellas encontrarán más de 170 aliados que brindan los mejores descuentos.

Partiendo de nuestros atributos de marca, sencillez, cercanía, claridad y modernidad, en Porvenir seguimos innovado con el fin de brindar más y mejores beneficios para nuestros afiliados. Por eso hemos desarrollado en este año la nueva APP de este programa, con el fin de que nuestros afiliados puedan seguir disfrutando de los descuentos y beneficios que más les gustan, de una manera rápida y fácil de conseguir.

El uso de este beneficio se refleja en los resultados: incremento anual del 50.02% de visitas al portal, respecto al año 2015 (650.902 ingresos 2016). Lo que más nos complace es que hemos generado un ahorro para nuestros afiliados de más de \$878 MM a través de las retenciones: incremento del 400% con respecto al año 2015 (80% corresponde a la categoría Vivienda).



## 7.2. Generación Porvenir

Nuestro programa de Generación Porvenir continúa siendo una guía para los jóvenes, tanto en su vida profesional como en su desarrollo personal. Por tanto, seguimos implementando nuevas estrategias. De todos los temas que se trabajaron en 2016 destacamos estos puntos:

- Infografía: permitió al usuario entender la ruta de acceso a Porvenir Preferencial y hacer uso de todos los beneficios.
- Chat Porvenir: permitió dar respuesta en línea a los jóvenes sobre todas sus dudas.
- Hangout: permitió que los jóvenes tuvieran ejemplos de emprendimiento donde pudiera consultar experiencias de otros jóvenes emprendedores de una manera más cercana y palpable.

Continuamos con la vinculación de los contenidos a productos, servicios o experiencias de la misma marca pensando en el interés y el perfil de los usuarios que visitan el blog.

Revisando las cifras finales, tanto en Visitas (89.418) como en Nuevos, se evidencia que tuvimos un crecimiento orgánico superior al 100% respecto al año anterior. Por otra parte, el porcentaje de rebote incrementó a 47,92%.



## 7.3. Estrategia Empleadores

En Servicio Empresarial, desde el año 2014, ofrecemos servicios de asesoría, acompañamiento y educación a empleadores y afiliados. En inscripción y uso de la Zona Transaccional Empleador educamos en temas de pensión y cesantías a través de charlas de educación financiera. Además, acompañamos a los líderes de nómina en conciliación de deuda, valoración de invalidez, incapacidad, entre otros aspectos.

En 2016 se realizaron 2.459 tomas de empresa, se activaron claves a 2.717 empleadores, se brindaron 797 charlas de educación financiera y se acompañó a 1.702 empresas en la conciliación de deuda.

Asesoramos a los empleados de las empresas en inscripción y uso de los servicios en Zona Transaccional Afiliado, Camino Pensional, uso del Servifácil y actualización de datos. Próximamente tendremos asesoría en normalización de Historia Laboral.

Esta actividad conlleva a que los empleadores y afiliados disminuyan el ausentismo laboral, aclaren dudas, obtengan información en línea y realicen sus transacciones de forma ágil y sin desplazamientos.

## 7.4. Formación básica y especializada en asesoría pensional de los funcionarios de Oficinas 2016

Con el objetivo de continuar brindando un óptimo servicio a nuestros afiliados en todo el territorio nacional, se estructuró un modelo de formación para nuestros colaboradores: este busca afianzar los conocimientos en materia de productos y servicios de la organización y reforzar las competencias específicas de cada cargo.

En su primera fase el programa contempló cargos específicos: Directores de Oficina, Consultores Pensionales, Subgerentes de Servicio y Analistas Front, todos a nivel nacional.

En la fase 2016 la iniciativa tuvo alcance en los colaboradores con cargos ejecutivos de servicio: Consultores de Servicio Empresarial y Consultores Empresariales. La metodología utilizada fue presencial y se hizo uso de la metodología Blended, la cual se enfoca en estudio del caso y potencializa la construcción colectiva del conocimiento (co-creación). En 2016, 111 colaboradores se graduaron del módulo de Nivel básico y 68 colaboradores del módulo especializado.

Para 2017 se incluirá a los ejecutivos de retiros en el nivel básico y se finalizará con el tercer módulo: nivel avanzado.

## 7.5. Estrategia Proactiva PAP

Esta estrategia está dirigida a aquellos afiliados que cumplieron la edad de pensión y desconocen su derecho a un beneficio pensional. Proactivamente los contactamos, les damos la buena noticia del saldo que tienen ahorrado y los invitamos a nuestras oficinas para solicitar su beneficio.

A través de la estrategia sorprendimos, con el pago de su beneficio, a 1.346 afiliados entre 57 y 71 años.

## 7.6. Estrategia 11 años FFVV

Comprometidos con nuestros afiliados y su futuro pensional, en 2016 continuamos robusteciendo la estrategia "11 años" e incluimos a los Consultores de Servicio Empresarial.

Con este apoyo ahora se cuenta con dos frentes de refuerzo a la estrategia: la Fuerza de Ventas busca al afiliado en la empresa para entregarle la carta 11 años y los Consultores de Servicio Empresarial concientizan a los empleadores y los involucra en este proceso.

En 2016, la Fuerza Comercial notificó a 5.482 afiliados y los consultores de servicio empresarial a 1.626 más. Esto ayudó a fortalecer el compromiso de las empresas en el tema de 11 años.

## 7.7. Defensor del Consumidor Financiero

Nuestros afiliados tienen a su disposición, como representante de sus derechos, al Defensor del Consumidor Financiero. Allí podrán radicar directamente sus requerimientos y solicitar conciliación o vocería en la solución de conflictos con Porvenir.

En 2016 la Defensoría del Consumidor Financiero creó un App para que el afiliado radique y haga seguimiento de sus quejas de forma rápida y dispuso del aplicativo Pegasus para el control de quejas a Porvenir.

### 7.7.1. SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Es una estructura del régimen de pro-

tección al consumidor financiero que busca principalmente:

- Atender oportunamente los requerimientos del Consumidor Financiero con el fin de resolver la solicitud del cliente dentro de la promesa de servicio establecida.

- Facilitar canales de autoservicio que permitan a los Consumidores Financieros acceder a productos y servicios ofrecidos por la AFP. Por ejemplo, copia de extractos, certificaciones, movimientos de cuenta, entre otros.

Aspectos relevantes del SAC Educación Financiera:

Continuamos con nuestras estrategias de capacitación externa entregando información relevante para afiliados y no afiliados a través de charlas sobre el RAIS, multifondos, multiportafolios y pensión familiar. Igualmente, invitamos a nuestros afiliados que están a 11 años de cumplir la edad de pensión a recibir una asesoría personalizada a través de nuestros canales.

Debida atención:

Durante el segundo semestre de 2016 la gestión del SAC se enfocó en la implementación de estrategias para la atención oportuna a los requerimientos, por lo que se realizó un seguimiento detallado a la gestión de las áreas y a la calidad de las respuestas.

- Se asignaron gestores SAC a las gerencias con mayor impacto en los indicadores de atención de requerimientos para análisis de causa raíz.

- Se creó un mecanismo para identificar los requerimientos de clientes que están asociados a incidencias tecnológicas con el fin de encontrar soluciones de fondo y lograr la atención oportuna a los requerimientos.

- En enero de 2016 se creó la Célula de Entes de Control para la atención centralizada de los requerimientos de la Superfinanciera y de la Defensoría del Cliente, enfocado en la gestión oportuna y análisis de las causas que ocasionan las quejas para establecer planes de acción que las mitiguen.

- Se fortaleció la gestión de la Célula de Lectores mediante una capacitación continua.

## 7.8. Design Thinking

Design thinking es la metodología aplicada para plantear soluciones que impacten directamente en la experiencia de servicio de nuestros afiliados. Con ella, durante 2016, se hicieron cambios y mejoras importantes:

- Kit de Bienvenida:

Nueva forma de darle la bienvenida a nuestro afiliado en Pensiones Obligatorias, acogiéndolo en nuestra gran familia, ubicándolo y brindándole información acorde al momento de vida en el que se encuentra.

- Rediseño del Ticket de turno:

Una nueva dinámica de anticipación de inquietudes del afiliado en su tiempo de espera y preguntas acordes a las necesidades de la temporada.

- Fortalecimiento estrategia 11 años:

Refuerzo de la información que se le brinda al afiliado que está a 11 años de la edad de pensión sobre la importancia del momento en el que se encuentra y la oportunidad en la toma de su decisión.

Comunicación en lenguaje sencillo y gráfico para nuestros afiliados: iniciamos con 1.843 comunicaciones (65% enviadas por correo electrónico).

- Infografía 11 años: herramienta de apoyo en el canal. Ayuda al afiliado a llevar un recuento de su asesoría y los datos claves para la toma de decisión.

- Nuevo EMM posterior a la asesoría recibida para recordar al afiliado los datos claves y la fecha límite para la toma de decisión del camino pensional a seguir.
- Tarjeta de cumpleaños: en su día especial invitamos a nuestro afiliado a tomar una asesoría pensional.
- Infografías y folletos de apoyo en las oficinas que ayuden a dinamizar las asesorías de 11 Años, de Doble Asesoría y de inicio del reconocimiento pensional y a mejorar la experiencia de servicio al cliente.

### 7.9. Camino Pensional en dispositivos móviles de la Fuerza de Ventas

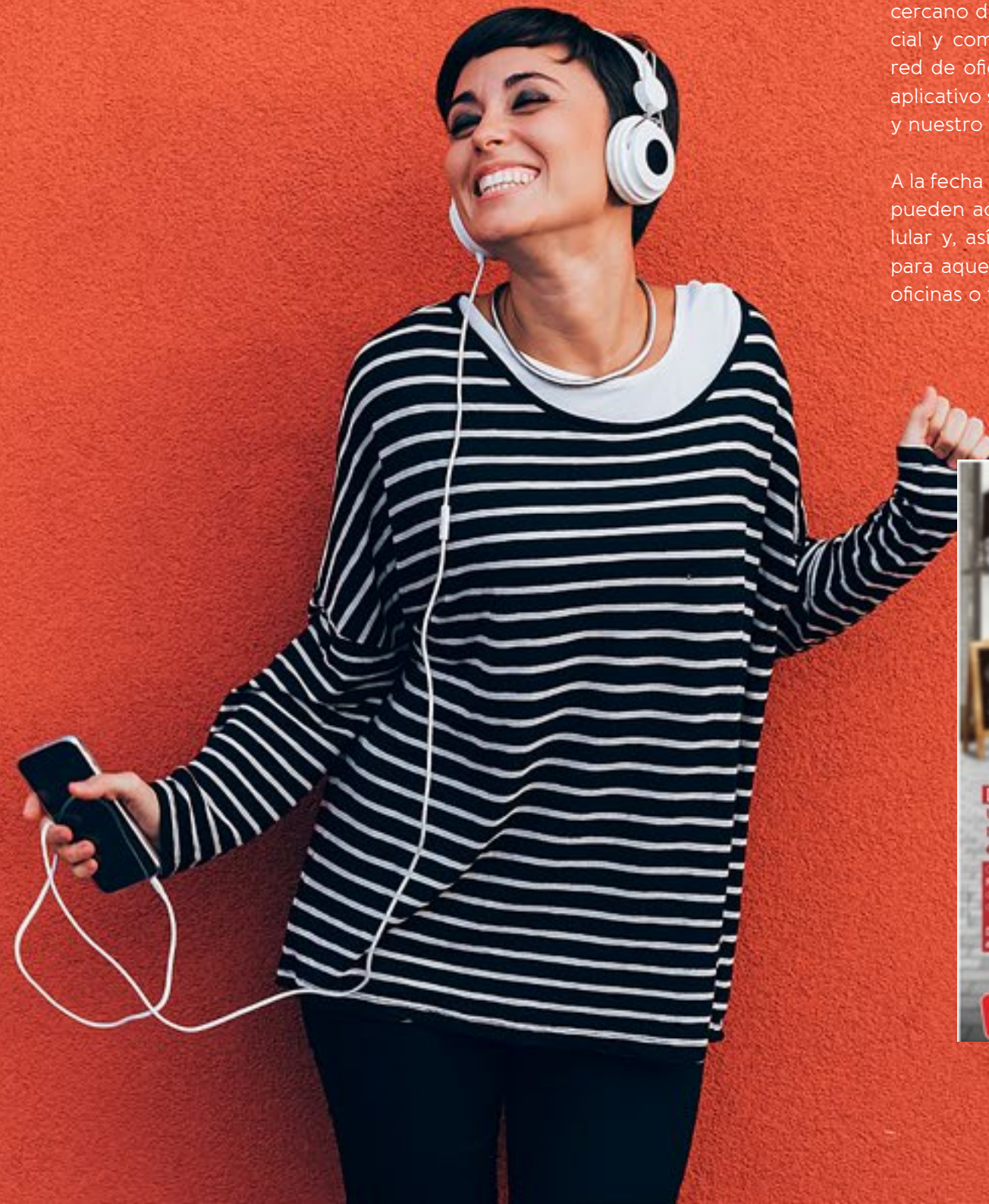
El Camino Pensional es una aplicación que responde a las necesidades de la Fuerza Comercial para fidelizar afiliados y apoyar estrategias.

Esta aplicación simula el camino pensional de nuestros afiliados informando el resultado con un lenguaje sencillo y fácil de interpretar de cara al cliente externo.

Su objetivo es ser un apoyo para la Fuerza Comercial que permita a los afiliados, con los cuales tienen contacto, tener un conocimiento previo de su situación pensional de una manera sencilla y fácil de interpretar para lograr oportunidad y cobertura. Esta función salió a producción en marzo para la fuerza de ventas. Hasta el mes de diciembre han realizado 9.627 simulaciones logrando informar a los afiliados su situación pensional.

### 7.10. App Porvenir

En 2016 tuvimos el lanzamiento de la 'App Porvenir', una aplicación para dispositivos móviles en la que nuestros clientes pueden realizar consultas sobre sus productos, conocer el saldo, descargar certificados y extractos de sus cuentas e incluso su historia laboral.



La App Porvenir es altamente compatible con el 100% de dispositivos móviles, lo que nos permite ser cercanos y efectivos en la atención de los servicios de mayor demanda. El ingreso es con la misma clave del portal.

Adicionalmente, tiene funcionalidades que le permiten al usuario localizar el punto de atención más cercano de acuerdo con la ubicación geo-referencial y comunicarse con nosotros por medio de la red de oficinas y las líneas de servicio. Este nuevo aplicativo se suma a nuestro canal de consultas SMS y nuestro portal móvil Porvenir.

A la fecha contamos con más de 45 mil usuarios que pueden acceder a nuestros servicios desde su celular y, así, evitar desplazamientos, especialmente, para aquellos que se encuentran lejos de nuestras oficinas o tienen restricciones de movilidad.





### 7.11. Cita de asesoría pensional por internet

Nuestro compromiso es ofrecer a los afiliados servicios que les permitan realizar sus tareas de manera rápida y efectiva. Por esta razón, durante 2016 creamos un nuevo servicio: 'Solicitud de asesoría pensional por internet'.

Ingresando a nuestro portal web, y en pocos pasos, nuestros afiliados pueden solicitar una cita para asesoría en temas relacionados con su Pensión Obligatoria o su solicitud de Beneficio Pensional. Esta será atendida el día, la hora y por el canal que deseé: Línea de Servicio al cliente, videollamada o en cualquiera de nuestras oficinas.

Este nuevo servicio, que hace parte de la estrategia Servifácil Porvenir, se lanzó en el mes de septiembre de 2016, y se realizan más de 800 citas mensuales desde todo el país. El sitio de cita de Asesoría Pensional reduce el tiempo que nuestros afiliados pasan en las oficinas, evita los tramitadores y facilita la vida de aquellas personas que por lejanía o problemas de movilidad no pueden desplazarse a las oficinas.

### 7.12. Recomposición de saldos

Al inicio del 2016 Porvenir lanzó el servicio de 'Recomposición de Saldos' para nuestros clientes de Porvenir Inversiones, el cual permite a nuestros clientes, en una sola transacción, tener una vista en tiempo real de su portafolio para luego balancear su capital entre las distintas alternativas de inversión.

Este servicio está disponible en la Zona Transaccional de Afiliados y permite que estos aprovechen de manera oportuna los movimientos del mercado financiero a través de nuestras alternativas de inversión, que son más de 30, de renta fija y variable, en el contexto local e internacional.

## 8. APORTES EN LÍNEA – Informe de Generación de Valor 2016

### 8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en 2016

2016 fue un año de grandes resultados: superamos los 6.273.390 trabajadores liquidados y pagos por nuestra plataforma y alcanzamos el 41.01% de participación en el mercado. Todo fue posible gracias a la dedicación y esfuerzo de cada uno de las personas que conforman Aportes en Línea.

#### Principales logros

- A diciembre de 2016 el operador logró un nivel de 689 mil liquidaciones mensuales con un crecimiento de 7.5% respecto al año anterior.
- Los detalles liquidados terminaron en 19.65 millones, con un crecimiento del 3.7%.
- En relación con las otras líneas de negocio es importante mencionar que durante este año se liquidaron más de 2.1 millones de trabajadores en Cesantías, logrando con esto una participación del 44,1%.
- Se registraron utilidades netas por \$13.803 millones de pesos.
- Se crearon nuevas funcionalidades para que los clientes se "autosirvan" en sus procesos o para que los realicen de una forma más automática: Consultas de Clave por SMS, Débito Automático y el App para Independientes.
- La Compañía implementó la metodología I+P en los procesos de atención y manejo de requerimientos de los clientes, la cual generó un importante cambio en los niveles de servicio y tiempos de respuesta.
- Se alcanzó el 99,99 % de efectividad en la entrega de archivos de acreditación para Porvenir.

- Durante el segundo semestre de 2016 se terminó el proceso de recertificación de calidad ISO 9001 en los procesos principales.
- Se ejecutó el plan de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- Se capacitó en temas de Seguridad Social a más de 4.190 personas en 30 charlas desarrolladas en 17 ciudades del país.
- Los colaboradores fueron certificados en el módulo intermedio del programa de conocimiento.
- Se mantuvo el liderazgo en impacto de las redes sociales, contando con más de 61.620 seguidores, con un aumento del 22% respecto al año anterior.

## 8.2. Beneficios Aportes en Línea

Como líderes del mercado nuestros clientes y usuarios juegan el papel más importante. Esto nos motiva a ser mejores cada día y buscar innovar en los productos y servicios que ofrecemos. Queremos brindar un excelente servicio, eficiente y claro, con el fin de facilitar el proceso de liquidación y pago de Seguridad Social (PILA), Cesantías y Pensiones Voluntarias a todos nuestros clientes.

Ponemos a disposición de nuestros afiliados una plataforma robusta y actualizada con la normatividad vigente. Además, hacemos cumplir nuestra promesa de servicio asegurándonos de que los procesos sean fáciles, rápidos y que generen confianza en nuestros clientes, quienes obtienen diversos beneficios:

- Múltiples canales de servicio: líneas de servicio telefónico, tanto para clientes empresariales como para independientes, la opción Contáctenos de la página web, los constantes comunicados informativos que reciben y la atención a través de redes sociales.
- Contar con asesoría personalizada en 21 ciudades bajo el esquema de consultores y especialistas de producto y servicio.
- Mantener constantemente actualizados gracias a las capacitaciones presenciales o virtuales que realizamos en diferentes ciudades del país y la publicación de videos tutoriales en las redes sociales.
- A nivel de funcionalidades de la plataforma, Aportes en Línea permite:
  - La creación, cargue y validación de planillas desde Excel.
  - La división automática de planillas.
  - La generación de certificados desde la opción de autoservicio de la página web.



# aportes en línea

- Múltiples reportes corporativos e individuales.
- Informes a la medida de las necesidades de nuestros clientes.
- La validación masiva de AFP y EPS.
- La generación de planillas de corrección sin pago.
- La autocorrección de más de 250 tipos de errores de forma automática.
- El pago de múltiples planillas en una sola transacción, entre otras funcionalidades.

### 8.2.1. Beneficios Aportes en Línea para las AFPs

Pensando en facilitar la labor de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Aportes en Línea brinda servicios específicos:

- Recaudo de cartera.
- Gestión de inconsistencias.
- Conciliación en línea.
- Plataforma de contactos.

Estos servicios traen beneficios a las administradoras, ya que les permite:

- Ahorrar costos: pueden consultar información en cualquier momento y las veces que se requiera. A su vez, eliminar procesos de conciliación interna y de gestión de inconsistencias permite disminuir el personal y los gastos en tecnología por la simplificación de procesos complejos de acreditación.
- Disminuir riesgos: diariamente pueden conocer la información procesada para controlar la facturación. Además, es posible realizar seguimiento diario al estado de la conciliación y reducir las contingencias legales gracias a la acreditación oportuna.
- Mejorar el servicio: Aportes en Línea permite que la administradora conozca el motivo de los archivos pendientes (rechazo o faltante), el acceso a reportes detallados de liquidación y elegir la gestión de los archivos con inconsistencias.

