porvenir
sólo hay uno

Informe de Generación de Valor Social 2015

Informe de Generación de Valor Social

2015

Página 6
Los Grandes Logros de Porvenir en el 2015

Página 12
Nuestra Esencia

Página 24
Gobierno Corporativo

Página 28
Motor de Desarrollo Económico y Social

Página 34
Inversión Social Pensada en los Colombianos

Contenido

	Página
1.1. Nueva Plataforma de Educación Financiera "Familia Porvenir"	6
1.2. Portal Web Comercial	7
1.2.1. Atención Empleador	7
1.3. Aseguramiento Funcional	7
1.4. Premios y Calificaciones	8
1.4.1. Premio Global Brand Magazine	8
1.4.2. Premio The Bizz 2015	8
1.4.3. Porvenir, ISO 9001 Versión 2008	9
1.4.4. ISO 20000	9
1.4.5. Certificación AAA	10
2.1. Perfil General	12
2.2. Nuestra Historia	13
2.3. Filosofía Corporativa	16
2.3.1. Nuestra Misión	16
2.3.2. Nuestra Visión	16
2.3.3. Nuestros Valores	16
2.4. Nuestra Presencia en Colombia	17
2.5. Estructura Organizacional	18
2.6. Participación de los Accionistas	19
2.7. Productos y Servicios	20
2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias	20
2.7.2. Fondo de Cesantías	22
2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias	23
2.7.4. Patrimonios Autónomos	23
3.1. Compromiso con la Transparencia	24
3.2. Sistema de Control Interno	26
3.2.1. Auditoría Interna	26
3.3. Gestión de Riesgos	27
3.3.1. Auditorías Especializadas	27
4.1. Porvenir Dinamiza la Economía del País	28
4.2. Porvenir y el Mercado Laboral de Colombia	29
4.3. Distribución de Valor	30
4.4. Inversiones por Sector y Composición de los Portafolios	30
4.4.1. Infraestructura	32
4.4.2. Deuda Pública	32
4.4.3. Mercado de Capitales	33
5.1. Inversión en Deporte	34
5.1.1. Equipo Porvenir	35
5.1.2.Media Maratón Internacional de Bogotá	36
5.1.3. Triatlón	37
5.2. Otras Actividades	38
5.3. Responsabilidad Social con el Aporte de Nuestros Colaboradores	38
5.4. Educación Financiera	39

Página 40
Nuestra Gente Porvenir

Página 48
Lo Mejor para Quienes Confían en Nosotros

Página 52
Aportes en Línea

5.4.1. Nace la Familia Porvenir 39
5.4.2. La Estrategia Digital Detrás de La Familia Porvenir 39
6.1 Gestión Humana en Nuestra Organización 40
6.2. Gestionando el Conocimiento.... 41
6.3. Fortaleciendo Nuestro Ambiente Laboral....43
6.4. Compensación y Beneficios para Nuestro Equipo 45
6.4.1. Otros Beneficios: 46
6.5. Comunicación Interna 46
7.1. Porvenir Preferencial 48
7.2. Generación Porvenir....48
7.3. Estrategia Empleadores 49
7.4. Certificación de Cargos y Oficinas 2014 – 2015 49
7.5. Capacitación en Lenguaje de Señas 50
7.6. Estrategia Proactiva PAP....50
7.7. Estrategia 11 Años 50
7.8. Historia Laboral 50
7.9. Defensor del Consumidor Financiero....50
7.9.1. SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero....50
7.10. Definición de Solicitud Beneficios Pensionales Máximo en T3 51
8.1. Lo Más Destacado de Aportes en Línea en 2015 52
8.2. Cifras 2015....54
8.3.1. Beneficios Aportes en Línea para las AFPs 55

Carta del Presidente

Miguel Largacha Martínez

Estimados amigos.

Una vez más, es para mí un gusto presentarles nuestro Informe de Generación de Valor, en el que compartimos un completo perfil de nuestra Compañía y el resumen de las principales actividades desarrolladas durante el 2015. El año que culminó, fue sin lugar a dudas, un año positivo para los Fondos de Pensiones y por tanto para Porvenir.

Con corte a diciembre de 2015, Porvenir administraba 98.1 billones de pesos en los Fondos de Pensiones Obligatorias, Cesantías, Voluntarias y Patrimonios Autónomos, permitiéndonos mantener el liderazgo, con el mayor número de Afiliados y valor de Fondo más alto en la industria de Pensiones del país.

En este Informe encontrarán los principales acontecimientos de nuestra Organización durante el año anterior; los reconocimientos que nos fueron otorgados, los cambios que implementamos al interior y las múltiples actividades que realizamos en nuestras distintas áreas, para continuar prestando el mejor servicio a los más de 11 millones de colombianos que nos han elegido como su Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías y seguir avanzando de la mano con todos nuestros grupos de interés; accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y gobierno.

Dimos un gran paso en materia de Educación Financiera con La Familia Porvenir, nuestra nueva plataforma de comunicación, con la que decidimos innovar y por ende transformar la manera en que hablamos del tema pensional. Lanzamos la primera serie web de la industria y desarrollamos una estrategia integral de comunicación, con el firme propósito de que los colombianos tomen las mejores decisiones para su futuro.

Durante el año anterior y de manera consistente, seguimos comprometidos con nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva, promoviendo la práctica masiva del atletismo con el apoyo a la Media Maratón de Bogotá, la Ciclovía de Bogotá y el equipo de corredores de élite Equipo Porvenir.

De otra parte, seguimos fortaleciendo las capacidades de nuestros colaboradores y promoviendo los valores que nos caracterizan, convencidos de la importancia de impulsar y motivar el talento de nuestro equipo de trabajo en todo el territorio nacional, para entregar a nuestros Afiliados, nuestro compromiso y la disposición de trabajar por una Colombia mejor.

Bienvenidos

Miguel Largacha Martinez
Presidente

1. Los Grandes Logros de Porvenir en el 2015

1.1. Nueva Plataforma de Educación Financiera "Familia Porvenir"

En octubre de 2015 presentamos a la Familia Porvenir, nuestra nueva Plataforma de Comunicación sobre Educación Financiera, con la que buscamos seguir innovando y dar un paso adelante en la manera en que hablamos sobre Pensiones y Cesantías.

La Familia Porvenir es una propuesta innovadora en el sector, donde quisimos transformar la manera en que nos comunicamos con los colombianos, hablándoles en términos sencillos, de manera clara y a través de situaciones con las que se puedan sentir identificados, para que procuren tomar decisiones informadas que beneficien sus proyectos de ahorro en el corto, mediano y largo plazo.

La Familia Porvenir se dio a conocer a través de una estrategia integral en medios masivos y en canales digitales con el lanzamiento de la primera serie web de la industria.

1.2. Portal Web Comercial

Diseñamos un Portal Web comercial desarrollado para funcionar en sistemas operativos de última generación y en diferentes dispositivos con tecnología de punta, capaz de guardar la información en la nube. Para la implementación de este portal se suministraron 900 tablets y 200 portátiles al 100% de la Fuerza de Ventas, logrando grabar el 85% de los datos por el dispositivo y aumentando la eficiencia de la gestión comercial.

La implementación de dicho portal logró incrementar la productividad por asesor en un 17%, una reducción del 80% en el tiempo del proceso de sincronización de información en Pensión Obligatoria y la optimización en la generación de reportes de resultados comerciales en Pensiones Voluntarias, entre otros.

porvenir
sólo hay uno

1.2.1. Atención Empleador

Como parte de los esfuerzos realizados en pro de generar acercamientos y relaciones de calidad con los empleadores, se realizaron 2.122 tomas de empresas logrando un 265% de cumplimiento, se logró la migración de 2.121 empresas a ZTE con un cumplimiento del 210% y se generaron herramientas como la Cartilla sobre el proceso de incapacidades, para apoyar dicho objetivo, logrando grandes resultados.

Estos esfuerzos se ven reflejados en el resultado obtenido en la encuesta de Empleador Ipsos-AsoFondos, en la cual Porvenir ocupó el primer lugar.

1.3. Aseguramiento Funcional

Con el objetivo de estabilizar procesos de la Organización que se venían adelantando desde la fusión con la AFP Horizonte, en 2015 se implementaron estrategias que de manera transversal involucraron a toda la Compañía, permitiendo fortalecer sinergias entre áreas y un alto nivel de trabajo en equipo, para lograr los objetivos comunes de la Compañía.

Con la implementación de dichas estrategias, se logró dar solución al 92% de las cuentas inconsistentes, la depuración del 70% de los rezagos para los tres productos, acreditando este dinero a las cuentas individuales de los Afiliados permitiendo completar la información de su historia laboral.

Así mismo, se obtuvo la automatización al 92% en el proceso de conciliación Bancaria, el desarrollo de un nuevo aplicativo para la administración de los certificados de renta en Pensiones Voluntarias y fuimos pioneros en el mercado financiero con la publicación del certificado de componente accionario.

1.4. Premios y Calificaciones

1.4.1. Premio Global Brand Magazine

La revista inglesa *Global Brands Magazines* dedicada a seguir y reconocer marcas de diferentes sectores, reconoció a Porvenir como la "Mejor marca de Fondo de Pensiones en Latinoamérica para el año 2015".

Los atributos considerados para conceder el galardón incluyeron la solidez, el protagonismo en el mercado y la relevancia de la Organización en la región. Así mismo, la exposición mediática, el posicionamiento y el liderazgo de la marca en el último año

1.4.2. Premio The Bizz 2015

La Organización World Confederation of Bussinesses, otorgó a Porvenir el premio *The Bizz 2015*, como reconocimiento a la Excelencia Empresarial. El premio reconoce el liderazgo, productos y la Responsabilidad Social Empresarial de Porvenir como atributos que le permiten ser un referente de excelencia en Colombia.

1.4.3. Porvenir, ISO 9001 Versión 2008

En 2015 ampliamos el alcance de la certificación ISO 9001 a la totalidad de las cincuenta y cuatro (54) oficinas y, ratificamos la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos: ventas, operación, servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligatorias y de Cesantías.

1.4.4. ISO 20000

Implementando procesos enfocados en el servicio al cliente, la Gerencia de Servicios Tecnológicos se certificó en ISO 20000 en abril de 2013 y logró afianzar la certificación en 2015, evidenciado el éxito de la fusión y por ende la estabilización del negocio.

Dicha práctica representa:

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

1.4.5. Certificación AAA

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

- PAAA Administración de los Portafolios:

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

- FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado:

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El Fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 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 indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

- FAAA / 1 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Corto Plazo:

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

- FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Largo Plazo:

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

- FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Básico:

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El Fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 4, 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 indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

- FAAA / 2 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Conservador:

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

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

En riesgo de crédito FAAA, significa que la seguridad es excelente. El Fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 5 indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es sumamente alta. Los Fondos con esta calificación actualmente 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 indica 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 FAAA, significa que la seguridad es excelente. El Fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado 3, indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los Fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

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

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

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 Notaría 23 del Círculo de Bogotá, con autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera, mediante la Resolución 3970 del 30 de octubre del mismo año y con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

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

2.2. Nuestra Historia

Desde su creación el 22 de octubre de 1991, la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir, trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los Afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia; este compromiso se encuentra respaldado por un excelente equipo humano en continuo crecimiento y desarrollo, el cual vela por ofrecer un portafolio de productos dinámicos, un servicio ágil y oportuno para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

1991
22 octubre

- 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.

1992

- Lanzamos la primera campaña de Cesantías.

1993

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

1994

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

1995

- Incursionamos en la venta y administración de Pensiones Voluntarias.

- Tuvimos nuestro primer Pensionado.

1996

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

1997

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

1999

• Pagamos la primera Pensión de vejez.

2000

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

2003

• 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.

2004

• Obtuvimos nuestra primera Certificación ICONTEC.

• Comenzamos la financiación del equipo de Atletas con Porvenir.

2006

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

2007

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

2008

• Creación de Aportes en Línea.

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

2009

• 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).

2010

• Recibimos por primera vez el premio a la mejor AFP otorgada por la revista británica World Finance.

• Nos fue otorgada la medalla de oro Orden al Mérito Deportivo.

• Nos convertimos en la primera AFP en crear un programa de educación financiera, Aprendiendo Juntos con Porvenir.

• Se abre primera oficina 24 horas.

2011

• Por primera vez, un Atleta con Porvenir clasifica en los Olímpicos de Londres.

• Cambiamos nuestra imagen.

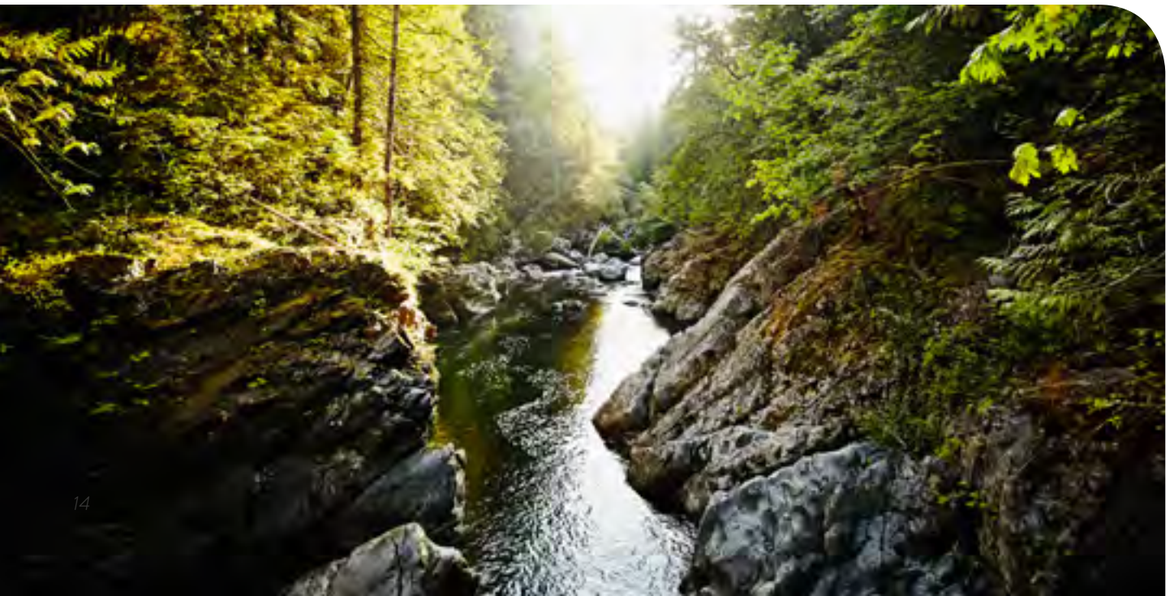
• Recibimos por segundo año consecutivo el premio World Finance.

• Recibimos el Premio Portafolio en la categoría de Servicio al Cliente.

• Por primera vez otorgamos una Pensión de vejez en 48 horas.

• Cumplimos 20 años de creación.

• Entramos a Facebook y Twitter.



2012

• 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.

2013

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.

2014

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

2015

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

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.

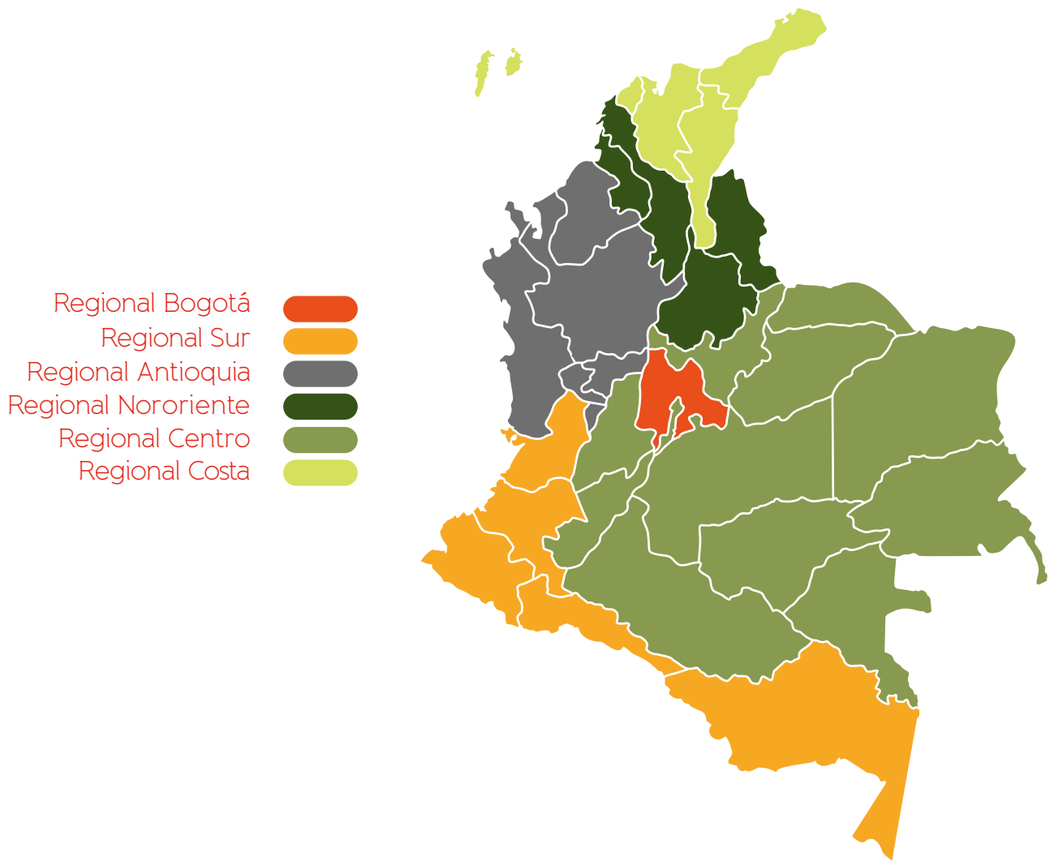
Trabajo en Equipo: Unimos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

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.

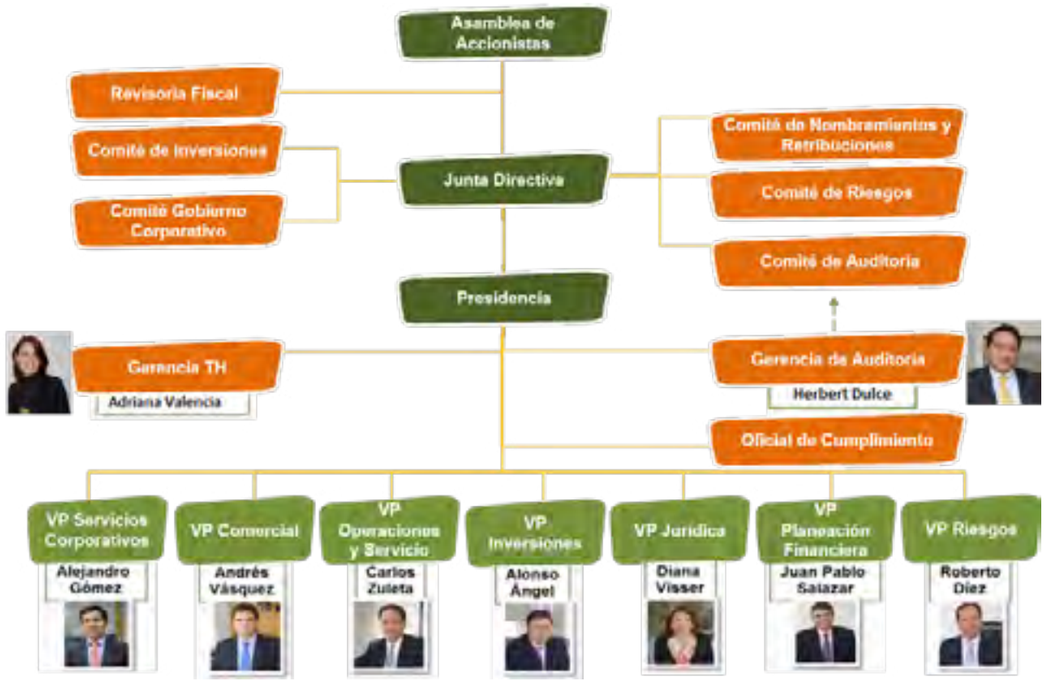
2.4. Nuestra Presencia en Colombia

En Bogotá tenemos una sede en la cual funciona la Dirección General y 4 sedes comerciales, adicionalmente 6 Regionales ubicadas en ciudades principales. Así mismo, contamos con 54 oficinas a nivel nacional encargadas de prestar servicios a nuestros Afiliados.

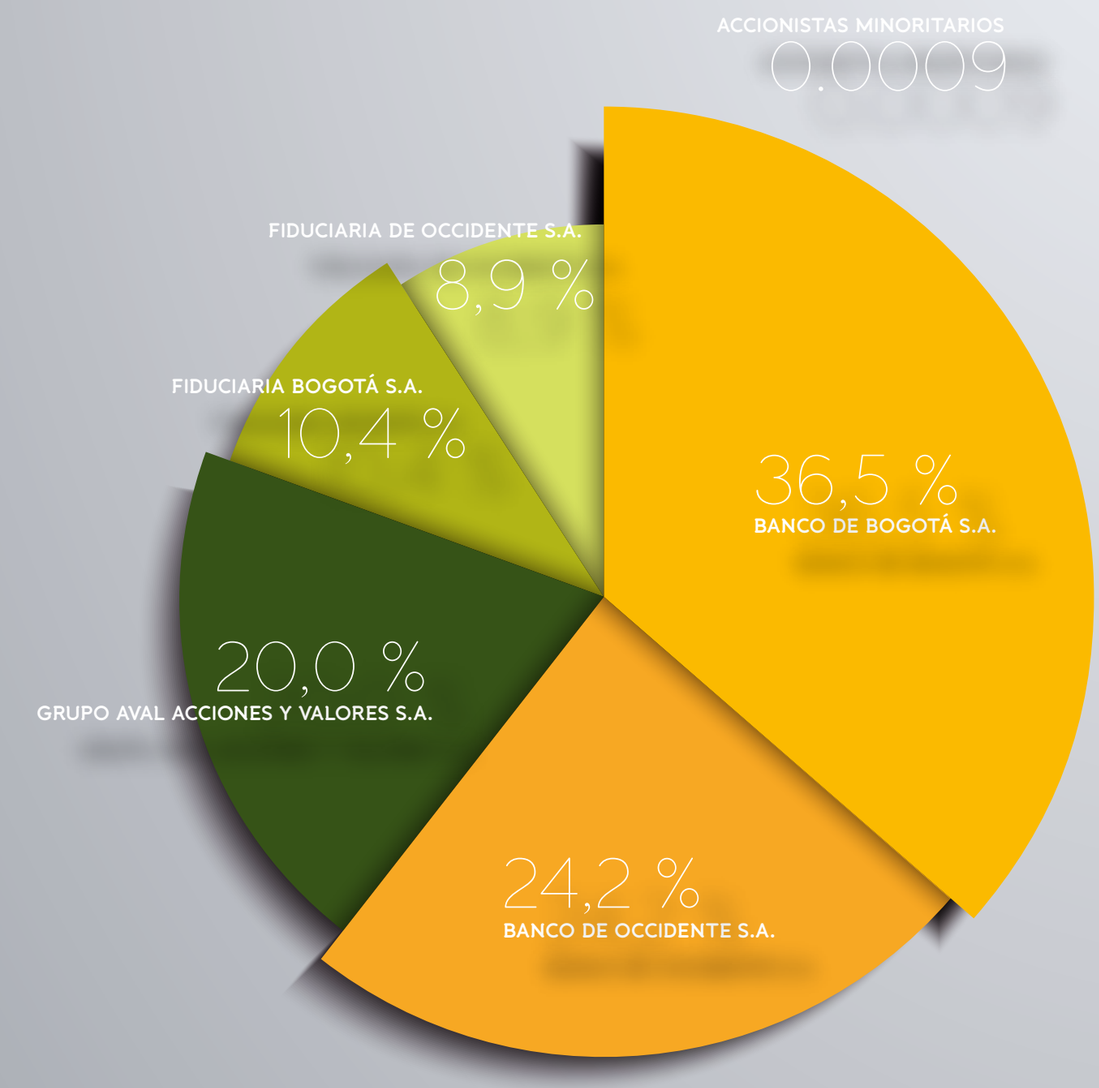


2.5. Estructura Organizacional

Presidencia. Porvenir se encuentra liderada por Miguel Largacha Martínez, su actual Presidente, de quien dependen dos áreas de staff, la Gerencia de Talento Humano, encargada de la gestión, administración y desarrollo del recurso humano y la Gerencia de Auditoría, encargada de velar por el cumplimiento de normas y procedimientos al interior de la Compañía. Así mismo, dependen de Presidencia las siguientes 7 Vicepresidencias.



2.6. Participación de los Accionistas



Composición accionaria a Diciembre de 2015.

2.7. Productos y Servicios

2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

Porvenir brinda a través de su Fondo de Pensiones Obligatorias un producto en el cual los trabajadores colombianos pueden ahorrar a lo largo de su vida, con el fin de asegurar un ingreso mensual para su vejez, para el caso de invalidez o también por muerte prematura.

Los recursos proporcionados por sus Afiliados son administrados con las premisas de seguridad y transparencia por medio de los MultiFondos, un esquema de administración de recursos de acuerdo al riesgo que quiere asumir el Afiliado y su etapa de vida laboral. Actualmente existen cuatro tipos de Fondos:

Características de los Multifondos

Fondo Conservador

Adecuado para Afiliados próximos a pensionarse, con un horizonte de inversión de corto plazo, crecimiento estable y con baja volatilidad o riesgo.

Fondo Moderado

Adecuado para Afiliados de edad intermedia, que buscan un crecimiento moderado con riesgo medio.

Fondo Mayor Riesgo

Adecuado para Afiliados jóvenes que buscan rendimiento a largo plazo, por encima del promedio, pero expuesto a un riesgo más alto.

Fondo Retiro Programado

Personas pensionadas y que escogieron la modalidad de Retiro Programado.

Después de conocer las diferentes formas de administración de los recursos de Pensiones Obligatorias a lo largo de la vida de un trabajador, es importante conocer las 6 modalidades por las cuales un Afiliado puede recibir su mesada pensional:

- Renta Vitalicia Inmediata
- Retiro Programado
- Retiro Programado con Renta Vitalicia Diferida
- Retiro Temporal Variable con Renta Vitalicia Inmediata
- Retiro Temporal Variable con Renta Vitalicia Diferida
- Retiro Temporal Programado sin Negociar Bono Pensional

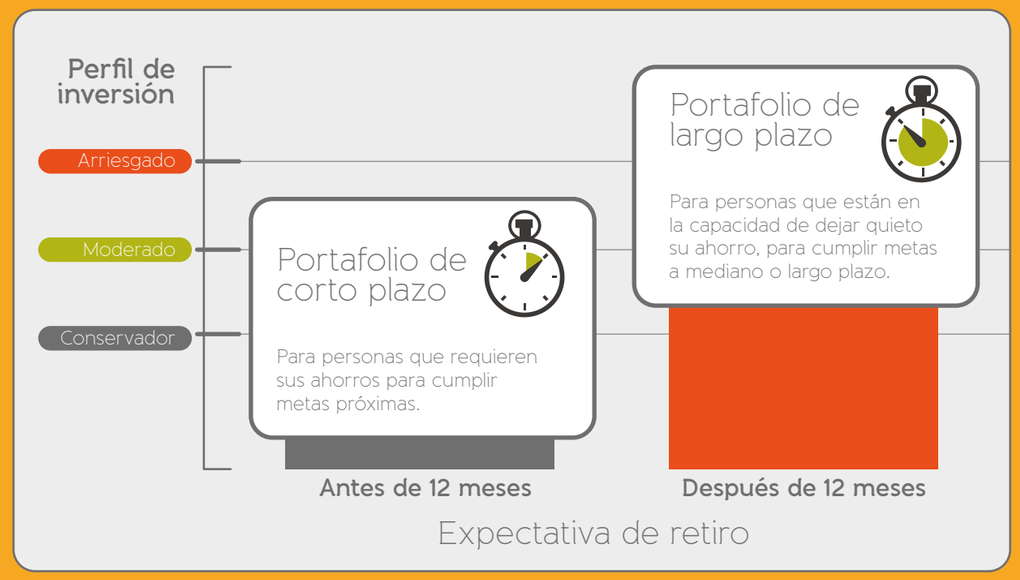
2.7.2. Fondo de Cesantías

Todas las personas que generan un vínculo laboral tienen derecho a una prestación social correspondiente a un salario por cada año trabajado o proporcional al tiempo laborado para el caso que haya trabajado menos de un año, también tienen derecho a que le reconozcan los intereses sobre este salario, esta prestación es conocida como Cesantías, las cuales son administradas por Porvenir a través de un patrimonio independiente del patrimonio de la sociedad administradora. Es importante precisar que para las personas que devengan salario integral, el empleador no está obligado a pagar la prestación.

Las Cesantías tienen como objetivo principal amparar al Afiliado en caso de quedar desempleado o cesante, sin embargo, la ley colombiana permite destinar el ahorro de las Cesantías, para temas relacionados con educación del Afiliado, la de su cónyugue o compañero/a permanente y para comprar, construir o realizar mejoras a la vivienda

En Porvenir los Afiliados pueden escoger dos modalidades de ahorro, según el riesgo que quiera asumir, para lograrlo existe el esquema Multiportafolios, que le permite a los Afiliados elegir cómo invertir las Cesantías mediante dos tipos de portafolio: corto plazo, el cual está orientado a los Afiliados que van a utilizar sus Cesantías en un periodo inferior a 1 año y largo plazo, el cual está orientado a los Afiliados que conservarán sus Cesantías por un periodo mayor a 1 año.

Veámoslo gráficamente:



2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

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

En 2015 Porvenir Inversiones estructuró 11 nuevas alternativas de inversión para sus Afiliados: Perfil Conservador (Renta Fija 180 VIII, Renta Fija 180 IX, Renta Fija 3 años II, Renta Fija 3 años III), Perfil Moderado (Renta Fija 2022, Largo Plazo 2022, Arquimed) y Perfil Agresivo (Renta Variable Grupo Argos, Renta Variable Davivienda, Renta Variable Grupo Sura y Estrategias Inmobiliarias 2015). A la fecha, estas alternativas administran recursos por más de $400.000 millones.

2.7.4. Patrimonios Autónomos

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

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

3. Gobierno Corporativo

porvenir
sólo hay uno

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 en Gobierno Corporativo de la industria.

En primer lugar, resulta necesario identificar lo que constituye para Porvenir el Gobierno Corporativo. Al efecto, 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 la forma como interactúan los distintos órganos de administración y de control de la Compañía.
- Minimizar los riesgos.
- Generar valor a los grupos de interés: accionistas, proveedores, empleados, a los clientes, a la sociedad y al país.
- Crecer y competir exitosamente.
- Fortalecer la transparencia y el suministro de la información de manera que cree confianza entre los diferentes grupos de interés.

En cumplimiento de esta premisa, 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 y es de obligatorio cumplimiento por parte de todos sus colaboradores.

Para el informe de responsabilidad social del presente año, de manera particular, resulta relevante destacar el proceso de reforzamiento del código de Buen Gobierno que adelantó Porvenir, con el propósito de ajustar al nuevo Código País, el cual contiene las premisas con los mejores estándares en la materia. Veamos:

Considerando el "desarrollo del Gobierno Corporativo, a nivel mundial y en orden a dar respuesta a las nuevas realidades empresariales, especialmente tras la crisis de la economía global, que puso de manifiesto, entre otras las profundas debilidades existentes en el funcionamiento del Gobierno Corporativo" [1], la Superintendencia Financiera de Colombia, expidió un nuevo Código País, ajustado a la situación del mercado colombiano. La estructura del Nuevo Código País se expone en el siguiente gráfico:

Esta Dividido en 5 áreas con 33 Medidas + 148 Recomendaciones

	Áreas	Medidas	Recomendaciones
5 Áreas	Derechos y trato equitativo de accionistas	7	14
	Asamblea General de Accionistas	5	19
	Junta Directiva	12	73
	Arquitectura de Control	5	29
	Trasparencia e información financiera y no financiera	4	13

Medidas: Son aspectos clave de Gobierno Corporativo.

Recomendaciones: Son prácticas concretas de Gobierno Corporativo que permiten materializar el alcance de los lineamientos.

[1] C.E. No. 028 de 2014, la cual entra en vigencia en enero de 2016.

Porvenir atendiendo en primer lugar, su condición de inversionista institucional y de otro lado en su condición de empresa cerrada que no obstante, busca alcanzar los mejores estándares de gobierno corporativo, procedió a incorporar las mejores prácticas de Gobierno allí previstas, destacando al respecto, las siguientes:

- Reglas en materia de protección a derechos de los accionistas minoritarios.
- Las figuras de Presidente y Secretario de la Junta Directiva así como sus obligaciones, funciones más detalladas para la Junta Directiva y sus comités de apoyo.
- Administración de operaciones con entidades vinculadas y revelación de información, entre otras, las cuales propenden por hacer más transparentes los procedimientos de gobierno interno de la Compañía y la protección de los grupos de interés.

Adicionalmente, la reforma incluyó dos temas puntuales, a saber: i) Una política de Buenas Prácticas y Promoción de la Libre Competencia, la cual busca plasmar en el Código de Buen Gobierno el respeto y fomento de la normatividad de Libre Competencia, a la que Porvenir ha dado y continuará dando cumplimiento en el desarrollo de su objeto social; y ii) El Marco de Referencia de Relaciones Institucionales aprobado por Grupo Aval Acciones y Valores S.A., mediante el cual se definen unos lineamientos y procedimientos generales para la aprobación de transacciones y administración de conflictos de interés entre dicha entidad y sus empresas subordinadas, respecto de lo cual tuvimos la oportunidad de hacer referencia más atrás.

3.2. Sistema de Control Interno

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

Dentro del sistema, Porvenir cuenta con tres principios fundamentales para una adecuada gestión:

- Autocontrol: Evaluar y controlar nuestro trabajo.
- Autorregulación: Desarrollo e implementación del SCI (políticas, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI).
- Autogestión: Eficacia y eficiencia en el funcionamiento del sistema.

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

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

3.2.1. Auditoría Interna

La Auditoría Interna es un proceso independiente de la administración, 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. La Auditoría Interna efectúa una evaluación al sistema de control interno con el propósito de verificar la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia y confiabilidad del sistema; así como para identificar 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 análisis objetivos que están debidamente soportados y documentados con pruebas de auditoría que se realizan con criterios y métodos uniformes.

3.3. Gestión de Riesgos

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

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

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

3.3.1. Auditorías Especializadas

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

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

3.4. Controles Externos

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

En efecto, la organización se encuentra sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que tiene como principal función supervisar el sistema financiero colombiano, con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores del país y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

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

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

4. Motor de Desarrollo Económico y Social

4.1. Porvenir Dinamiza la Economía del País

En diciembre de 2015 Porvenir administró 98.1 billones de pesos en los Fondos de ahorro previsional, voluntarios y patrimonios autónomos distribuidos así: en Pensiones Obligatorias 73.7 billones de pesos, Cesantías 3.9 billones de pesos, Pensiones Voluntarias 2.2 billones de pesos y en la administración de Pasivos Pensionales 18.2 billones de pesos.

Durante 2015 los portafolios bajo administración tuvieron una rentabilidad positiva, favorecidos por la valorización del dólar y de las acciones europeas y japonesas, en un contexto donde la renta variable y la renta fija en Colombia tuvieron una dinámica desfavorable.

La rentabilidad efectiva anual en 2015 fue 3.55% para el Fondo Moderado, 4,95% para el Fondo Conservador, 4,98% para el Fondo de Retiro Programado, 3,12% Mayor Riesgo, -0,87% Cesantías Largo Plazo y 3,49% para Cesantías Corto Plazo. La gestión activa de los portafolios administrados concentró su estrategia en profundizar la diversificación del portafolio, a través de una mayor exposición al mercado de renta variable internacional, concretamente en el mercado accionario de países desarrollados como Europa y Japón, al mismo tiempo que se incrementó la exposición cambiaria, hechos que permitieron aumentar la rentabilidad de los Fondos y lograr una mayor diversificación del riesgo.

La gestión activa de los portafolios administrados permitió incrementar el ahorro previsional de nuestros Afiliados en un año caracterizado por un desempeño desfavorable de los activos locales. Tanto la renta fija como el mercado accionario fueron impactados por la fuerte caída en los precios del petróleo, el principal producto de exportación de Colombia, que afectó los términos de intercambio llevando a una ampliación del déficit de cuenta corriente. Como consecuencia, el tipo de cambio se depreció reflejando la caída en los precios internacionales del crudo e impactando la inflación al alza, que a su vez se vio afectada por el incremento en los precios de los alimentos por el Fenómeno del Niño. De esta forma, la inflación anual pasó de 3.66% en diciembre de 2014 a 6.77% en diciembre de 2015. Como respuesta a las presiones inflacionarias, el Banco de la República incrementó su tasa de referencia de 4.5% a 5.75%, argumentando la necesidad de anclar las expectativas de inflación y lograr una convergencia de los precios hacia la meta de largo de plazo de 3%. En el frente fiscal, el Gobierno anunció que el déficit del Gobierno Nacional Central pasaría de 3.0% del PIB en 2015 a 3.6% del PIB en 2016, como resultado de menores ingresos de la renta petrolera y un menor crecimiento de la economía.

Como mecanismo de diversificación de los portafolios y para compensar la contribución desfavorable de los activos locales, la exposición cambiaria permitió incrementar la rentabilidad de los portafolios administrados, beneficiando a los Afiliados en un año en el que el peso se depreció frente al dólar en 31.6%. Así mismo, los portafolios se beneficiaron del desempeño de las acciones internacionales, gracias a la contribución de los mercados accionarios de Europa y Japón, regiones favorecidas por los estímulos monetarios de sus bancos centrales.

4.2. Porvenir y el Mercado Laboral de Colombia

El DANE reveló que durante lo corrido de 2015, a noviembre, los ocupados llegaron a 22.8 millones de personas de los cuales, los trabajadores asalariados tuvieron un crecimiento anual de 3.0%, mientras que los no asalariados crecieron 0.48%, demostrando que el trabajo de calidad tuvo un mejor desempeño frente al trabajo que carece de seguridad social. Así, el recaudo de Pensiones Obligatorias de la industria alcanzó COP 14.82 billones durante lo corrido de 2015 a noviembre, con una expansión de 6.2% respecto al mismo periodo del año anterior. Con información de la Superintendencia Financiera de Colombia a octubre de 2015, el número de Afiliados a Pensiones en el sistema fue de 19.46 millones, de los cuales en el RAIS fue 13,17 millones, 714 mil personas por encima del número registrado un año atrás (variación de 5.74% anual), mientras que en el RPM el número de Afiliados fue de 6.29 millones, (variación de -2.92% anual).

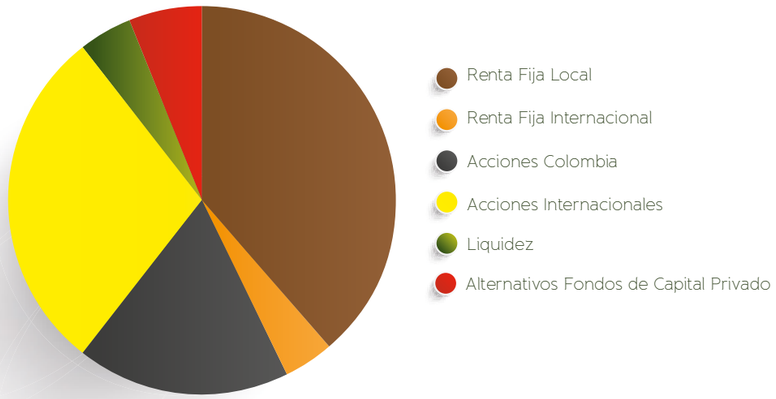
4.3. Distribución de Valor

4.4. Inversiones por Sector y Composición de los Portafolios

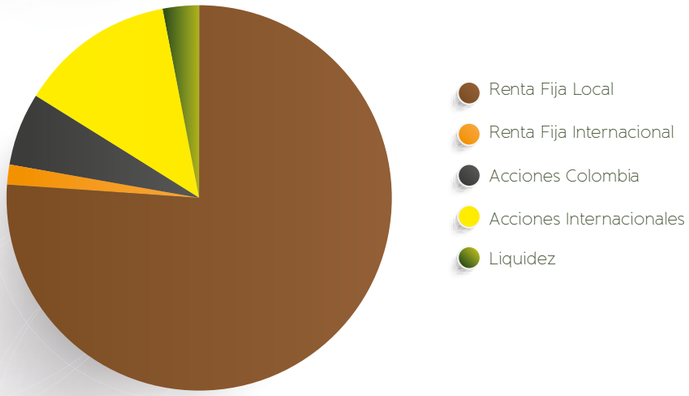
Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada $100 del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, cerca de $67 están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

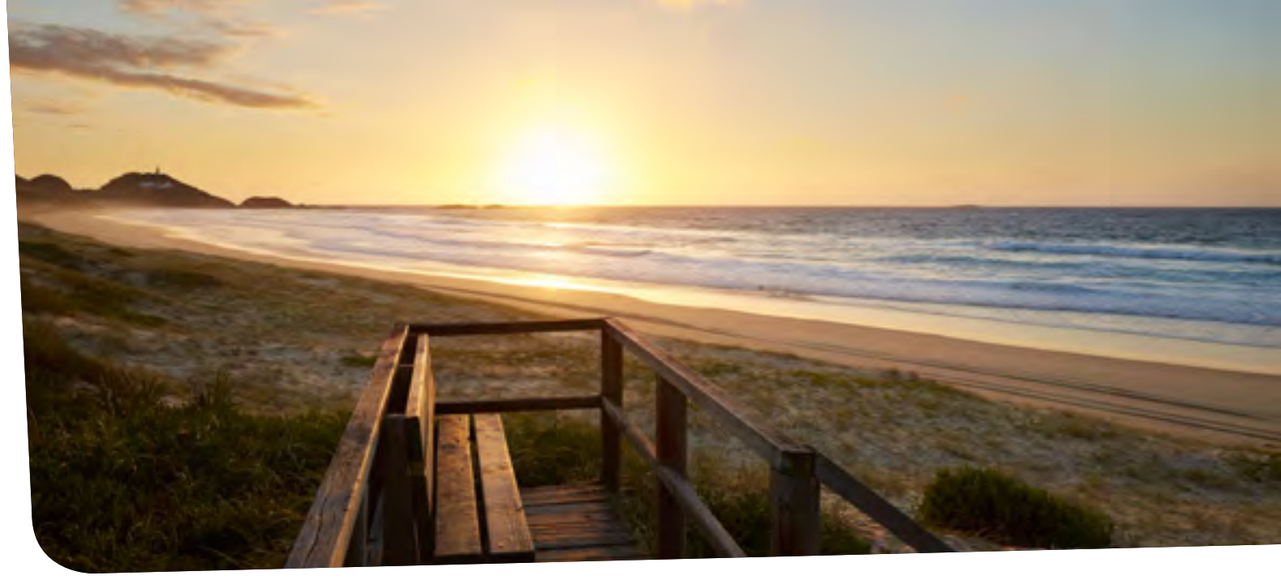
Distribución de activos al interior de cada Fondo de Pensiones Obligatorias a diciembre 2015

Composición portafolio Moderado

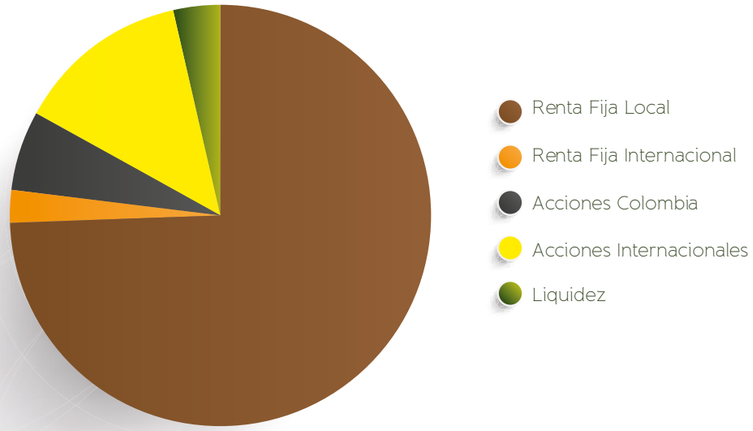


Composición portafolio Conservador

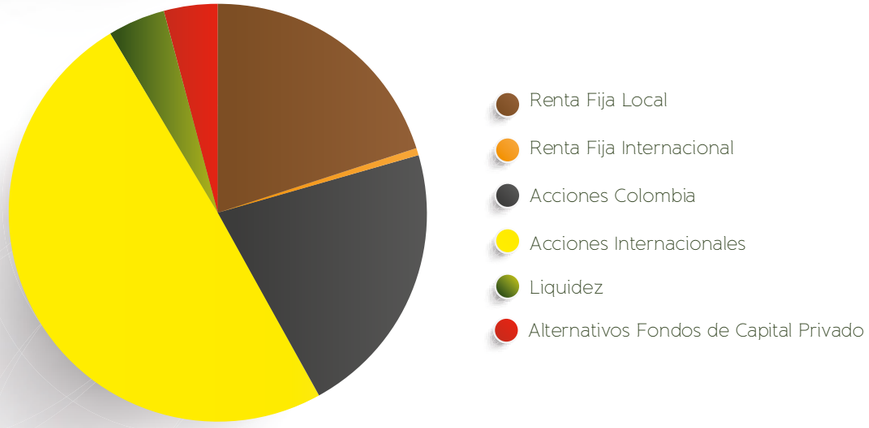




Composición portafolio Retiro Programado



Composición portafolio Mayor Riesgo



4.4.1. Infraestructura

El país dio importantes avances en la adjudicación y cierre financiero de obras de infraestructura durante 2015. La tercera ola cerró el año con la adjudicación de 10 proyectos con una inversión cercana a los 12 billones de pesos, destacándose entre estos las iniciativas privadas de la malla vial del Meta, la ruta entre Ibagué y Cajamarca y el tramo de Chirajara -Villavicencio. Así mismo se observó el cierre financiero de 6 proyectos, dentro de los cuales estuvieron Pacífico 1, 2 y 3, la ruta Cartagena - Barranquilla y la Perimetral de Oriente.

En 2015 se materializó la primera inversión para financiar proyectos de infraestructura por parte de Porvenir, a través de un Fondo de deuda, con un compromiso de inversión por 300 mil millones de pesos. La financiación de estos proyectos es de un enorme de interés para los portafolios administrados ya que tienen rentabilidades esperadas favorables y cuentan con horizontes de largo plazo que calzan adecuadamente con el perfil de los Afiliados que se pensionarán en el futuro. Adicionalmente, al tener un comportamiento diferente a los activos financieros tradicionales, las inversiones en infraestructura contribuyen a mitigar los riesgos financieros de los portafolios, mejorando su eficiencia a través de una mayor diversificación.

Adicionalmente, las inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias se han concretado en otros sectores relacionados en casos como ISA en transmisión de energía eléctrica, Isagen, Celsia y Empresa de Energía de Bogotá en la generación de energía, Ecopetrol en el sector de producción, refinación y transporte de hidrocarburos, entre otras. Las inversiones de Porvenir en infraestructura totalizaron 7.3 billones de pesos en 2015, considerando la participación de Pensiones Obligatorias y Cesantías .

4.4.2. Deuda Pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son los instrumentos de deuda pública mediante los cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento, administración de justicia, educación, salud, seguridad, trasferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Los Fondos de Pensiones son los mayores tenedores de la deuda pública local, con una participación de 26.7% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre de 2015. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería (TES) ascendieron a 24,3 billones de pesos en los portafolios de Pensiones Obligatorias y Cesantías a diciembre de 2015.

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública tenga un menor riesgo, a través de mayores plazos de financiación, una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda externa, 63% versus 37% y una mayor participación de la deuda no indexada a indicadores como la inflación, 73% tasa fija versus 27% indexado a inflación (información con corte a diciembre de 2015 de acuerdo con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público).

4.4.3. 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 cambiaria. 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.

Dentro de los hechos más destacados del mercado de capitales en 2015 fue la modificación del régimen de inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias para estimular la participación del ahorro previsional en inversiones de infraestructura, sector clave para el desarrollo del país. Para ello se creó un límite específico para los instrumentos cuyo subyacente sean activos de infraestructura del 5% para el Fondo moderado, excluyendo de este límite las inversiones en Fondos de capital privado. Así mismo, se flexibilizaron las inversiones en Fondos que invierten en infraestructura, en donde participan entidades vinculadas a las AFP, para promover la participación de terceros agentes. En todo caso, se restringió la participación máxima en estas emisiones al 50%, y se estableció el requerimiento de garantizar independencia entre los órganos de decisión como en el gestor y comité de inversiones.

5. Inversión Social Pensada en los Colombianos

5.1. Inversión en Deporte

Porvenir ha creído en el sueño de posicionar a Colombia en lo más alto del atletismo, pues lo reconoce como un deporte incluyente y como un vehículo idóneo para promover valores en la sociedad. Por tanto, a través del programa de Responsabilidad Social Deportiva, ha dedicado grandes esfuerzos para promover actividades e iniciativas que fomenten la práctica masiva de este deporte en Colombia.

Junto a la Media Maratón de Bogotá, Porvenir apoya al equipo de corredores de élite "Equipo Porvenir".

5.1.1. Equipo Porvenir:

Desde el año 2004, Porvenir financia integralmente al Equipo Porvenir.

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

Misión: Apoyar el proceso de entrenamiento deportivo y desarrollo de los atletas colombianos, brindándoles todo 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 2015 el equipo estuvo conformado por: Diego Colorado, Rodrigo Acevedo, Carolina Tabares, Ángela Figueroa, Miguel Amador, Gerald Giraldo, Kellys Arias, Muriel Coneo, Mauricio González y Angie Orjuela.

Entre los triunfos que obtuvieron en 2015 se resalta la medalla de oro obtenida por Muriel Coneo en los 1.500 metros planos de los Juegos Panamericanos realizados en Canadá, dejando el nombre de nuestro país en lo más alto.

Así mismo Kellys Arias fue la ganadora de la Media Maratón de Panamá, consolidándose como una de las mejores figuras del atletismo en Colombia.

Entre los otros triunfos que se destacan se encuentra la victoria conseguida por Angie Orjuela y Miguel Amador en la Carrera 12 K Bodytech.

Nos llena de gran orgullo la clasificación de 4 de los Atletas con Porvenir en los Juegos Olímpicos que se llevarán a cabo en Brasil 2016. Diego Colorado, Angie Orjuela, Kellys Arias en Maratón y Gerard Giraldo en 3.000 metros con obstáculos.

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 2015 se realizó la versión número 16 de la carrera, con los dos recorridos de 21 km y 10 km. En la carrera profesional (media maratón) se inscribieron atletas de más de 15 países del mundo, como: Venezuela, México, Etiopía, Rusia, Estados Unidos, España, Costa Rica, Brasil, Perú y Guatemala.

Así mismo, en 2015 esta carrera fue galardonada por séptimo año consecutivo con el Gold Label, máxima calificación que la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) otorga a las mejores carreras en el mundo.

5.1.3. Triatlón

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

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

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

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

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

5.2. Otras Actividades

5.3. Responsabilidad Social con el Aporte de Nuestros Colaboradores

El Instituto Roosevelt fue la institución seleccionada durante el 2015 para recibir la contribución y el apoyo por parte de nuestros colaboradores. Gracias al aporte de más de 1.000 empleados que se unieron con sus donaciones voluntarias a esta causa y a la venta de reciclaje, el 20 de noviembre entregamos una sala de rehabilitación física. Para lograr esta meta se realizaron distintas actividades como apoyo a la marcha de la moneda con la campaña cordones rojos, stands en eventos especiales, venta de chocolatinas para el día del amor y la amistad, además este proyecto que buscó despertar la solidaridad de nuestra gente vital que fue presentado en cada una de las inducciones programadas.

Algunos datos de interés:

Donantes vinculados: Más de 1.000 colaboradores comprometidos con esta noble causa

Por donación de colaboradores: .....$ 61'364.000

Por recolección reciclaje: .....$ 12'858.214

GRAN TOTAL: .....$ 74'222.214 – (103.09% meta)

Nuestro propósito para el 2016, dotar la sala de rehabilitación del adulto mayor, con una meta de $ 100'000.000.

La Familia Porvenir es una propuesta innovadora en el sector, donde quisimos transformar la manera en que nos comunicamos con los colombianos, hablándoles en términos sencillos, de manera clara, para que procuren tomar decisiones informadas que beneficien sus proyectos de ahorro en el corto, mediano y largo plazo.

La iniciativa se consolidó posterior a un análisis realizado con personas laboralmente activas, de distintas edades, a quienes les preguntamos sobre sus inquietudes o intereses puntuales en cuanto a Pensiones y Cesantías. Logramos identificar las principales brechas de información, dudas, intereses y percepciones frente al tema.

Encontramos que los colombianos tienen ciertas inquietudes o preocupaciones que suelen ser comunes, según la etapa de vida en la que se encuentren. Así mismo, que los tecnicismos o términos difíciles de entender en el tema pensional, generan ciertas incertidumbres al respecto.

De esta manera, el eje central de la estrategia, es destacar los temas más relevantes para cada grupo de edad, para así segmentar las temáticas de interés de cada uno de estos y comunicarlas de manera clara, sencilla y entretenida.

5.4. Educación Financiera

5.4.1. Nace la Familia Porvenir

Nuestra misión en Porvenir es contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros Afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida. En este sentido, promover la Educación Financiera, es parte esencial en el cumplimiento de este propósito, por lo que desde hace varios años, hemos hecho grandes esfuerzos para fortalecer este aspecto en la población colombiana.

Bajo esta perspectiva, en 2015, presentamos a la Familia Porvenir, nuestra nueva Plataforma de Comunicación en Educación Financiera, con la que buscamos seguir innovando y dar un paso adelante en la manera en que hablamos sobre Pensiones y Cesantías.

5.4.2. La Estrategia Digital Detrás de La Familia Porvenir

Quisimos desarrollar una estrategia de comunicación integral que llegue a todas las latitudes de Colombia. Además de los Medios Masivos, consideramos oportuno apoyarnos en las plataformas digitales que tenemos, pues hemos procurado estar en las diferentes redes sociales, para tener una relación más cercana con nuestros Afiliados.

La estrategia digital, además de la serie web, se enfoca en el desarrollo de contenidos para cada segmento, que de manera entretenida, contarán las historias de cada uno de los miembros de la familia y la manera en que han resuelto sus dudas en cuanto a Pensiones y Cesantías.

En primera fase de lanzamiento se llegó a más de 12 millones de personas en medios digitales, generando 1.3 millones de interacciones, más de 920 mil visualizaciones de la serie web y más de 130 mil visitas al micrositio de la campaña. La Familia Porvenir, continuará a lo largo del 2016.

6. Nuestra Gente Porvenir

6.1 Gestión Humana en Nuestra Organización

Porvenir avanza con paso firme día a día para consolidar y administrar el futuro pensional de sus Afiliados, administrando el ahorro de todos los colombianos bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia. El compromiso y conocimiento hace parte del ADN de cada uno de los colaboradores, con quienes logramos mantener el liderazgo en un mercado global y competitivo que nos exige innovar cada día para trabajar mejor, superando las expectativas de nuestros clientes y accionistas. Con orgullo promulgamos y hacemos realidad el compromiso de cuidar el ahorro de los colombianos.

Soluciones Porvenir

Soluciones porvenir

2015 un año de innovación y fortalecimiento de nuestro ambiente laboral. Nuestro principal propósito es innovar permanentemente para brindar la mejor experiencia a nuestra **gente VITAL** y estar a la vanguardia de las mejores prácticas de talento humano.

Dentro de la estrategia de Soluciones Porvenir para nuestra **gente VITAL**, innovamos a través del desarrollo de varios proyectos:

Universidad porvenir
Gestionando conocimiento

Apertura de la plataforma virtual de Universidad Porvenir con diversos programas educativos con acceso los 365 días del año desde cualquier dispositivo móvil, motivando el aprendizaje constante.

English online 24/7

Creamos este programa de inglés como oportunidad de crecimiento, beneficiando al colaborador y a su familia.

porvenir
sólo hay uno
+Talento

Generamos un modelo de servicio cercano, fácil y sencillo donde nuestros colaboradores cuentan con distintos canales para acceder a los productos y servicios que tenemos diseñados especialmente para ellos.

MOVERS
MOVILIDAD COMPARTIDA

Propiciamos la movilidad colaborativa para facilitar el desplazamiento de nuestros colaboradores en Bogotá.

getabstract
compressed knowledge

Herramienta que permite a nuestros líderes estar a la vanguardia con las tendencias mundiales del conocimiento.

6.2. Gestionando el Conocimiento

Universidad Porvenir, es nuestro modelo de formación orientado a desarrollar en nuestros colaboradores las competencias clave del negocio, contribuyendo a la experticia y generación de valor a través del conocimiento. Inducción general, inducciones especializadas, electivas, conversatorios: "Conociendo nuestro negocio", conferencias para Líderes Porvenir, conferencias lúdicas, cursos virtuales, programas de fortalecimiento de competencias como Diplomados, Programa de Alta Gerencia, Tecnológicos con el SENA, entre otros hicieron parte de la gestión realizada en el 2015.

Durante el II semestre se presentó la versión 2.0 de Universidad Porvenir, lo cual permitió una mayor alineación, cobertura y sostenibilidad del modelo, incentivando una mayor oferta educativa acorde con las necesidades del colaborador, la cultura de la autoformación, una nueva cultura de aprendizaje apalancada en las nuevas tecnologías y la conformación de un grupo de líderes formadores integrales.

Entre los principales programas adelantados en el año son:

Certificación de Cargos:

A nivel nacional fueron certificados 96 colaboradores integrantes de las oficinas, cuyo objetivo fue el de fortalecer las competencias requeridas en servicio y conocimientos técnicos de nuestros productos y de la asesoría pensional.

Para la fuerza comercial de Pensiones Obligatorias se fortaleció el conocimiento en las diferencias del RPM y RAIS, camino pensional y los beneficios de nuestros canales de servicio. Se tuvo una cobertura del 93% a nivel nacional. Así como el refuerzo a través de nuestra plataforma virtual en la que se contó con más de 1.500 colaboradores que participaron de cursos de conocimiento sobre temas de producto.

Se hizo el despliegue a nivel Bogotá del nuevo modelo de ventas para la fuerza de ventas de Pensiones Voluntarias soportado por un plan de capacitación en los siete pasos de la venta consultiva creada para Porvenir. Este modelo contribuye al fortalecimiento de las competencias innatas de nuestro equipo de consultores de ventas.

Dentro del proceso de inducción a la Compañía, se identificaron mejoras relevantes, se creó la oficina laboratorio, para la realización de prácticas que fortalecen a través de experiencias vivenciales el conocimiento técnico.

Conversatorios "Conociendo nuestro negocio":

Se han convertido en unos espacios de aprendizaje y conocimiento al interior de la Organización, hemos cubierto a más 600 colaboradores con esta iniciativa cuya finalidad es afianzar y reforzar las bondades de nuestros productos y servicios.

Alianzas con Terceros:

Seguimos incentivando los convenios y descuentos especiales para colaboradores y familiares con las universidades y/o instituciones educativas. Dichos convenios fueron extendidos a través de la plataforma virtual de Universidad Porvenir.

SENA:

A través de esta importante alianza se llevó a cabo la graduación de los tecnólogos en Contabilidad y Finanzas y en Gestión Empresarial, contamos con 26 beneficiarios entre colaboradores y familiares. A su vez, se lanzó la IV promoción del Semillero en Gestión de Administración de Fondos de Pensiones y Cesantías , iniciando con un grupo de 30 jóvenes que participaron del proceso de selección entre Porvenir y el SENA. Este grupo se fortalece en conocimiento exclusivo de nuestro negocio y en las competencias que se requieren para cargos de nivel de auxiliares.

Estrechando de manera importante los lazos con el SENA, Universidad Porvenir logró la aprobación de recursos económicos a través de la convocatoria que se realiza anualmente en formación continua. Con este importante logro, obtuvimos la realización de un Diplomado con el CESA denominado: "Aplicación de Herramientas para la Excelencia, el Desempeño y la Productividad. Contamos con la participación de 56 personas de las ciudades de Bogotá y Medellín.

Modelo de Gestión del Conocimiento en la Plataforma "Conecta Porvenir"

La gestión del conocimiento siguió fortaleciendo mediante las buenas prácticas y experiencias compartidas en los grupos objetivos de Oficinas y fuerza comercial de Pensiones Voluntarias. Se realizó un plan de divulgación del modelo y navegación por la plataforma tecnológica, comunicando los principales beneficios y ventajas dentro de la labor de los grupos de interés:

Las métricas de CONECTA:

100% de documentación de nuestros Productos y Servicios. PO, CES, PI.

Videos de Asesoría Pensional.

Usabilidad:

Promedio de visitas mensuales: 333.

Promedio de visitas mensuales al contenido publicado: 426.

Conecta Porvenir: Nos permite capturar, identificar y gestionar el know-how de la Organización, a través de una herramienta virtual e interactiva que facilita la gestión del conocimiento.

6.3. Fortaleciendo Nuestro Ambiente Laboral

Con orgullo y convencidos de que nuestra gente VITAL se ha convertido en un elemento determinante para la consolidación de nuestro liderazgo, hemos venido trabajando para reubicarnos nuevamente entre los 10 mejores lugares para trabajar en Colombia.

Este sueño ha comenzado a materializarse en el 2015, cuando asumimos el reto de hacer de Porvenir una Compañía con altos niveles en ambiente laboral caracterizados por el bienestar de nuestros colaboradores, el fortalecimiento del equipo de líderes y como pilar fundamental la consolidación de los procesos de comunicación, desarrollo y reconocimiento.

Nuestro programa de ambiente laboral se enfocó en fortalecer los planes de trabajo acordados con las Vicepresidencias y Regionales, con el fin de seguir atendiendo los aspectos por mejorar como resultado de la encuesta de Great Place to Work. Nos concentramos en apoyar los grupos foco con mayor atención y en la realización de actividades de integración de las diferentes áreas.

Durante el segundo semestre, se llevaron a cabo las siguientes actividades de bienestar que contribuyeron al fortalecimiento del clima laboral:

Evento	Colaboradores beneficiados
Día del Padre	532
Vacaciones recreativas	300
Día de la familia	2100
Torneos deportivos	1031
Día de la fuerza de ventas	1268
Celebración de antigüedad	116
Fiesta fin de año	1300

Reconocimiento "Buena Esa":

Se continuó impulsando el programa de reconocimiento ¡Buena Esa! a quienes viven nuestros valores Gente Vital. Realizamos brigadas por sedes y pisos con el propósito de reforzar el objetivo de la estrategia e incentivar en los grupos de trabajo la postulación y el reconocimiento permanente a quienes se destacan por los comportamientos VITAL.

Programas de promoción, prevención y protección a la salud adelantados en:

Continuamos adelantando programas enfocados a la promoción, prevención y protección de la salud de nuestros colaboradores destacando, entre otras, las siguientes acciones:

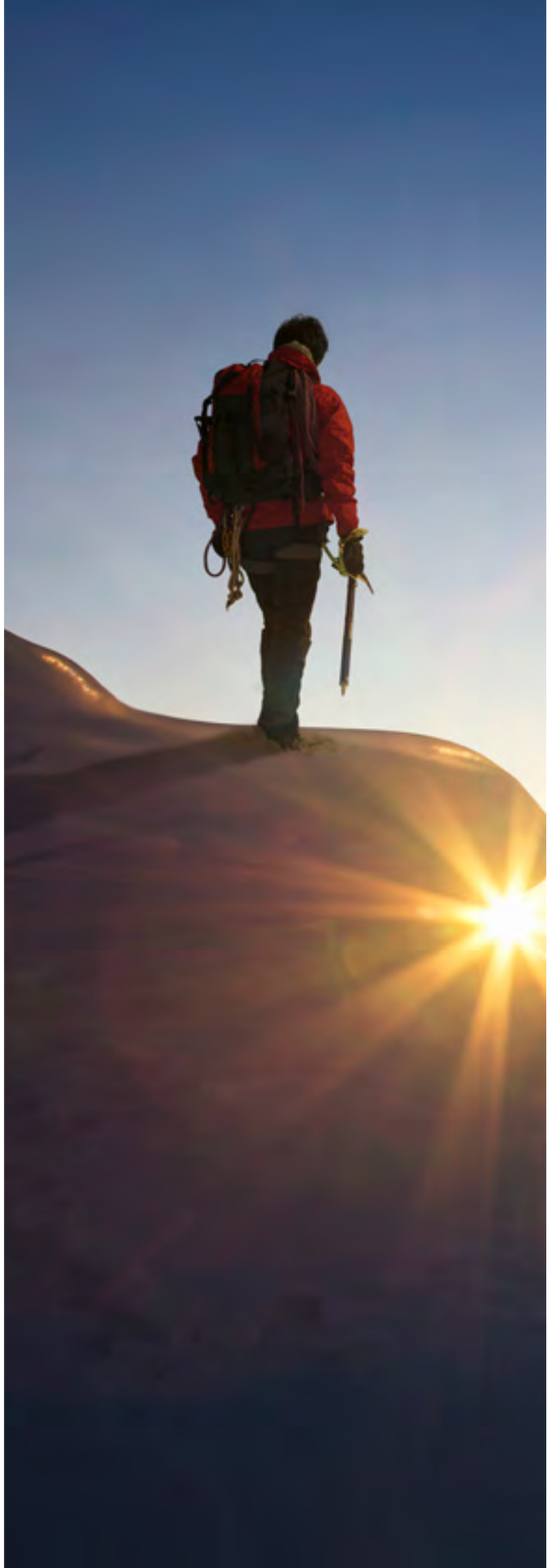
- SACRE: Fieles a nuestro compromiso con el cuidado de la integridad y salud de nuestros colaboradores y visitantes, se ha trabajado en diseñar e implementar un Sistema de Administración y Coordinación de Respuesta a Emergencias, SACRE, que permita reaccionar oportuna y adecuadamente a cada una de las áreas involucradas en caso de presentarse alguna emergencia.

- Semana de la Salud: Como una estrategia para promover el autocuidado, esta semana de la salud estuvo enfocada a dar orientación en cómo mantener hábitos de vida saludable en nutrición, manejo del estrés, adecuada postura corporal, etc. y la opción de realizarse exámenes de diagnóstico con aliados.

- Seguridad Vial: Orientada a nuestra fuerza comercial a nivel nacional, esta campaña tuvo como objetivo sensibilizar sobre los distintos riesgos a los que se pueden ver expuestos los colaboradores que por su gestión permanecen más por fuera.

- Simulacro de Evacuación: Con el ánimo de propender que todos nuestros empleados puedan reaccionar adecuadamente frente a un sismo, participamos en el séptimo simulacro distrital de evacuación, previo al cual realizamos jornadas de sensibilización con el apoyo de la ARL, la Cruz Roja y el equipo de brigadistas. El tiempo de evacuación fue de 17.3 minutos.

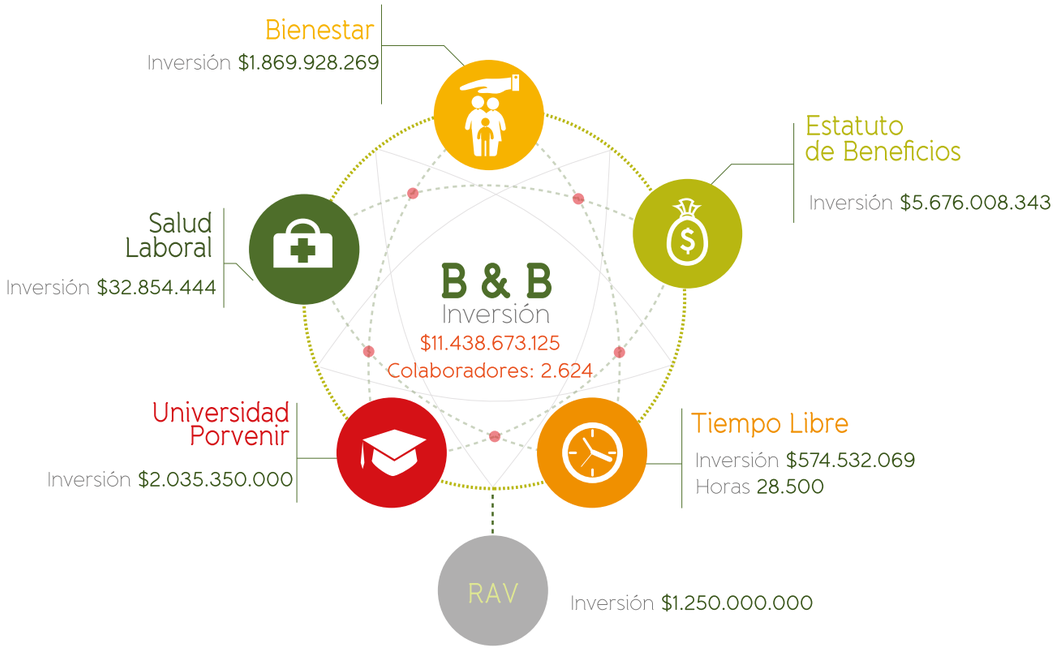
- Sala de Lactancia: Como un beneficio para nuestras Mamás Porvenir, se inauguró este espacio especialmente diseñado para facilitar el reingreso después de la licencia de maternidad.



6.4. Compensación y Beneficios para Nuestro Equipo

El compromiso de Porvenir con el bienestar de sus colaboradores se hace realidad a través de los programas de bienestar y el Estatuto de Beneficios. Como testimonio de este gran esfuerzo, la Compañía invirtió durante el 2015: **$11.438.673.125** en nuestra **gente VITAL**.

Inversión en Nuestra **gente VITAL** Año 2015



Porvenir remunera de acuerdo con la naturaleza de la función del colaborador, la cual se puede clasificar en dos grandes segmentos, administrativos y comerciales. Para el equipo administrativo, se cuenta con salarios fijos, los cuales periódicamente se monitorean a través de un estudio de compensación donde se obtienen como principales resultados el análisis de la equidad interna y la competitividad externa, elementos que nos permiten ajustar los niveles de pago de cada cargo, de acuerdo con su nivel de criticidad y de responsabilidad, no solo al interior de la Compañía sino a la vez dentro del mercado de referencia.

Igualmente se cuenta con un sistema de incrementos salariales anuales, basado en la gestión del desempeño, lo cual facilita la distribución equitativa de los incrementos de acuerdo con la contribución al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa.

Por otra parte, para los cargos de nivel estratégico Porvenir cuenta con bonos anuales de resultados, de acuerdo con el cumplimiento de objetivos.

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

Porvenir cuenta con un Estatuto de Beneficios que cubre al 100% de la población vinculada por contrato a término indefinido. Los beneficios contenidos en el mismo son los siguientes: Póliza de Vida y Accidentes, Prima de Antigüedad, Auxilio Educativo de Pregrado, Auxilio Educativo de Posgrado, Auxilio Gastos Registro y Notariado y Prima Extralegal.

6.4.1. Otros Beneficios:

Tarde libre cumpleaños, flexibilidad de horarios por pico y placa, casual day los días viernes, tarde al mes para madres en lactancia y celebraciones especiales. También el colaborador cuenta con convenios que permiten disfrutar de tasas preferenciales en créditos de libranza, hipotecario y libre inversión en los Bancos del Grupo Aval.

Todos estos beneficios son una clara expresión de nuestro propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida, creando valor social y caminando de la mano para alcanzar los sueños de nuestros colaboradores.

6.5. Comunicación Interna

La comunicación como motor de cultura

En Porvenir la comunicación Interna juega un papel preponderante para facilitar y fortalecer el involucramiento, el sentido de pertenencia, la identificación con la empresa, la motivación y el compromiso de los colaboradores. De esta forma contribuir a comprender el negocio y cómo ellos pueden formar parte del logro de los objetivos de la Organización, hace parte de las premisas clave en el proceso de la comunicación.

Los programas de comunicación al interior de Porvenir, toman como punto de partida los objetivos estratégicos de nuestra empresa. Cada acción se encuentra alineada con los propósitos corporativos sin perder de vista el fortalecimiento de nuestra cultura y el posicionamiento de Porvenir como marca empleador.

"En Sintonía con Porvenir" es nuestro eslogan para la comunicación interna. Continuamos desarrollando dos pilares fundamentales: el apalancamiento de nuestra cultura, afianzando la misión, visión y valores corporativos. Como segundo objetivo, nos concentramos en el desarrollo de estrategias que propician en los colaboradores una mayor comprensión del negocio buscando generar pasión y cercanía con la marca.

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

En Sintonía con el Presidente: Estos encuentros han permitido que diferentes áreas de la Compañía interactúen constantemente con nuestro Presidente en espacios que fomentan la comunicación en doble vía, construyendo así una comunicación cercana y participativa para nuestra gente VITAL.

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

Voceros de Comunicación: Nuestra fuerza comercial se encuentra articulada y vinculada con todo el acontecer de la Organización. Dimos continuidad a esta importante estrategia a través de las reuniones mensuales con los voceros a nivel nacional. Temáticas estratégicas del negocio, de bienestar y novedades en general fueron compartidas con el propósito de llegar a todos los equipos de la fuerza comercial del país.

Política de Comunicación Corporativa: Lanzamos nuestra nueva política para orientar los procesos de comunicación interna y externa con sus diferentes públicos de interés.

Diagnóstico de Canales Internos: Se realizó la medición y validación de la efectividad, cercanía, relevancia y entendimiento de los canales internos de Porvenir desde el uso, recordación y contenido de los mismos con el objetivo de fortalecer nuestras comunicaciones.

Encuesta de Satisfacción a Clientes Internos: Con el propósito de medir el servicio prestado y detectar oportunidades de mejora, realizamos un sondeo a las áreas que con frecuencia solicitan nuestros servicios.

ADN del Líder Porvenir: Apoyamos la realización, despliegue y lanzamiento de ADN del líder Porvenir; una construcción efectuada por 202 líderes. Asimismo, comunicamos a toda la organización sobre este acontecimiento que fortalece las competencias de nuestros líderes Porvenir.

7. Lo Mejor para Quienes Confían en Nosotros

7.1. Porvenir Preferencial

Con el programa de beneficios, P*orvenir Preferencial,* continuamos brindándole a todos nuestros Afiliados numerosos descuentos en diferentes categorías como educación, vivienda, almacenes, boutiques, belleza, salud, entretenimiento y turismo entre otros.

Seguimos innovando con el fin de buscar brindar más y mejores beneficios para nuestros Afiliados, por ello, contar con un programa interactivo nos permitió en el 2015 tener contenidos y ofertas especiales en fechas importantes para nuestros Afiliados y sus familias.

El uso de este beneficio se ve reflejado en los resultados así: incremento anual del 49% de visitas al portal respecto al año 2014 (433.341 ingresos 2015), incremento anual del 29% de impresión de cupones respecto al año 2014 (26.994 impresión 2015).

Y lo que más nos complace es que hemos generado un ahorro para nuestros Afiliados de más de $3.027 MM a través de las redenciones, un incremento del 17% con respecto al año 2014.

7.2. Generación Porvenir

Porvenir continúa apoyando y preparando a los jóvenes para un crecimiento constante en su vida profesional y personal a través de Generación Porvenir, un programa que busca desarrollar más sus cualidades y así apoyarlos para que se apropien de estrategias modernas que les permitan alcanzar sus objetivos con temas innovadores.

En el 2015 continuamos con el enfoque digital, para este segmento realizamos 3 HangOuts On Air (videoconferencia múltiple) con jóvenes empresarios, posteamos artículos con contenidos que se relacionan con temas de ahorro y control de gastos. El porcentaje de rebote fue de 46,30%; esto indica que los contenidos fueron leídos en su totalidad.

En un comparativo con el año anterior, podemos establecer que el crecimiento de la página en el año 2015 fue positivo, 57,3% de suscripciones pasando de 2.420 a 3.806 (1.386); el número total de visitas fue de 133.850, tuvimos 118.932 usuarios nuevos y 14.918 recurrentes.

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, acompañamos a los líderes de nómina en conciliación de deuda, valoración de invalidez e incapacidad, entre otros.

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 asesoría en normalización de Historia Laboral.

Esta actividad conlleva a que los Empleadores y Afiliados disminuyan el ausentismo de su trabajo, aclaren dudas, obtengan información en línea y realicen sus transacciones de forma ágil y sin desplazamientos.

7.4. Certificación de Cargos y Oficinas 2014 – 2015

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

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

La metodología utilizada fue presencial haciendo uso de la metodología del caso, a través de la cual se potencializó la construcción colectiva del conocimiento (co-creación).

Impacto del programa de certificación por cargos para Inteligencia del Servicio en cuanto a experiencia de cliente (certificación de oficinas).

- La calificación general de cliente incógnito pasó de 79% a 82% (promedio general).
- Las oficinas con calificación superior a 80 puntos pasaron del 58% al 70%.
- Se pasó de 11 oficinas certificadas (11 de 34 = 32%) a 36 oficinas certificadas (36 de 54 = 66%).

Impacto del programa de certificación por cargos para **Reconocimiento y Pago**

- En el inventario de prestación definida, se pasó de 6.172 solicitudes pendientes en febrero de 2015 a 3.544 en diciembre de 2015.
- Prestación en trámite (90 días), indicador del 72% para el mes de febrero de 2015, incrementando a 91% en el mes de octubre, con meta del 90%.
- 69 emisiones de Bonos Pensionales en oficinas para el mes de mayo de 2015 (9%), pasando a 417 emisiones (22%) en el mes de diciembre de 2015.

7.5. Capacitación en Lenguaje de Señas

La capacitación de Lenguaje de Señas Colombia (LSC), dirigida en primera instancia a los asesores de servicio de las oficinas a nivel Bogotá, nace de la necesidad de brindar un excelente servicio en nuestras oficinas de cara a la población sorda colombiana, garantizando así el derecho de las personas sordas al acceso de la información, las comunicaciones y la participación.

La metodología utilizada fue presencial a través de un instructor de Fenascol, el nivel I tuvo una duración de 40 horas y el alcance fue de 15 colaboradores capacitados.

Al día de hoy se cuenta en Bogotá con al menos un colaborador por oficina, capacitado para entablar una conversación básica a través del Lenguaje de Señas de Colombia, ofreciendo así un mejor servicio a esta población.

7.6. Estrategia Proactiva PAP

Esta estrategia busca sorprender a un segmento de clientes que cumplen los requisitos para el pago de su beneficio pensional.

Contactamos a través de la Línea de Servicio al Cliente al grupo objetivo y les informamos que tenían un saldo en su cuenta de ahorro individual que podía ser retirado por haber cumplido con los requisitos de ley. Agendamos la cita para la radicación de documentos en la oficina más cercana o en la misma línea de servicio para el pago y en máximo a los 3 días se les realizaba el respectivo pago.

En el año 2015 sorprendimos a 1.054 Afiliados a los cuales les pagamos su beneficio pensional, cumpliendo la meta establecida de sorprender a 800 Afiliados que cumplían con los requisitos para pensionarse.

7.7. Estrategia 11 Años

Con el objetivo de fortalecer la estrategia "11 años", con la cual Porvenir brinda un acompañamiento personalizado a los Afiliados cercanos a cumplir 11 años para la edad de Pensión, para que tomen una decisión acertada con respecto al régimen pensional que más le convienen, articulamos a la Fuerza Comercial la entrega de las comunicaciones personalizadas en empresas, para que los empleados se acercaran a nuestros canales de servicio a recibir asesoría personalizada.

En el 2015, la Fuerza Comercial notificó a 11.733 Afiliados, superando la meta establecida.

7.8. Historia Laboral

La herramienta permite presentar de forma proactiva a un segmento definido de Afiliados, su Historia Laboral completa de manera gráfica. Este aplicativo permite otorgar una calificación sobre la consistencia de los datos con el fin de gestionar las posibles desviaciones de manera oportuna.

7.9. Defensor del Consumidor Financiero

Nuestros Afiliados tienen a su disposición el Defensor del Consumidor Financiero representante de los derechos de los Consumidores Financieros, donde podrán radicar directamente sus requerimientos, solicitar conciliación o vocería para solución de conflictos con Porvenir.

7.9.1. SAC o Sistema de Atención al Consumidor Financiero

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

•Atender oportunamente los requerimientos del Consumidor Financiero, buscando resolver de fondo la solicitud del cliente dentro de la promesa de servicio establecida.

•Facilitar canales de autoservicio a través de los cuales los Consumidores Financieros pueden acceder a productos y servicios ofrecidos por la AFP, como por ejemplo copia de extractos, certificaciones, movimientos de cuenta, entre otros.

•Fortalecer la Educación Financiera: La Familia Porvenir, nuestra propuesta más reciente en materia de Educación Financiera, fue presentada en octubre de 2015, como una nueva plataforma de comunicación que busca hablar del tema pensional de una manera clara, sencilla y entretenida. A través de una estrategia integral en Medios de Comunicación, canales digitales y una serie web, La Familia Porvenir comparte sus historias y procura resolver las dudas y preocupaciones más comunes que pueden tener los diferentes miembros de una familia en cuanto a Pensiones y Cesantías , de acuerdo al momento de la vida personal y laboral en la que se encuentren. Los usuarios que se encuentren en cualquier lugar de Colombia o en el exterior pueden conocerla en las redes sociales de Porvenir y en el portal: www. porvenir.com.co.

•Adicionalmente, durante el año anterior continuamos comunicando a nuestros clientes temas relevantes relacionados con la seguridad social, de acuerdo a su ciclo de vida. En el año 2015 se socializaron contenidos relacionados con: Beneficios Económicos Periódicos, Pensión Familiar, deberes y derechos de los Afiliados al Sistema General de Pensión, cotización por semanas, seguridad social para taxistas, ley de Protección de datos, entre otros.

7.10. Definición de Solicitud Beneficios Pensionales Máximo en T3

La definición de reclamaciones pensionales por parte de las oficinas es un proyecto que brinda reducción en los tiempos de definición y permite a Porvenir atender un volumen mayor de solicitudes sin afectar el tiempo de respuesta, incluso para el 2015 se pudo medir el impacto y se logró definir más de 9.200 solicitudes en un plazo inferior a tres días.

8. Aportes en Línea

8.1. Lo Más Destacado de Aportes en Línea en 2015

Dentro de los excelentes resultados de 2015 se destaca el haber superado los 6.081.000 trabajadores liquidados y pagos por nuestra plataforma. Logramos alcanzar el 40.7% de participación en el mercado y a su vez superamos las metas propuestas a principio de año:

•Logramos por primera vez la certificación de calidad ISO – 9001 fortaleciendo el Sistema de Gestión de Calidad.

•Mensualmente procesamos a través de la plataforma más de 640.639 pagos; más de 147.000 empresas confían a Aportes en Línea la liquidación de sus aportes y más de 721.444 trabajadores independientes liquidan su planilla integrada, ratificando el liderazgo en este segmento.

•En la campaña de Cesantías 2015, continuamos siendo el operador líder en la liquidación y pago de Cesantías con más de 1.940.000 trabajadores, equivalente al 59% de participación en el mercado para este servicio.

•Del 100% de las utilidades, el 27% se generaron por servicios diferentes a PILA, incrementando 5% con respecto al año pasado.

•Firmamos 5 nuevos convenios: Integración Porvenir, Mesa de ayuda Porvenir, Sindec Pensiones Voluntarias Porvenir, Sindec Cesantías Porvenir, BEPS Colpensiones.

•Implementamos el programa de Certificación del Conocimiento en el 100% de nuestros empleados.

•Alcanzamos el 98,57 % de efectividad en la entrega de archivos de acreditación para Porvenir.

8.2. Cifras 2015

•$11.796 MM de utilidad con 99% de cumplimiento.

•Mayor operador de información con el 40.7% del mercado.

•Más de 1.500 personas capacitadas en temas de Seguridad Social en 21 ciudades del país.

•Aumento de la cobertura en redes sociales contando con más de 50.500 seguidores.

8.3. Beneficios Aportes en Línea

Ser los líderes del mercado nos motiva a brindarle a nuestros clientes un servicio eficiente, que tiene como objetivo facilitar la liquidación y pago de Seguridad Social (PILA), Cesantías y Pensiones Voluntarias a través de una plataforma robusta y actualizada con la normatividad vigente. Propendemos porque los procesos sean fáciles, rápidos y que generen confianza en nuestros clientes, quienes obtienen diversos beneficios como:

•Tener a su disposición múltiples canales de servicio entre los que se encuentran las líneas de servicio telefónico tanto para clientes empresariales como para independientes, la opción contáctenos de la página web y las redes sociales.

•Contar con asesoría personalizada en 21 ciudades bajo el esquema de consultores y especialistas de producto y servicio.

•Mantener constantemente actualizados a nuestros clientes gracias a las capacitaciones presenciales 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 de planillas.

•La generación de certificados desde la opción de autoservicio de la página web.

•La validación masiva de AFP y EPS.

•La autocorrección de más de 250 tipos de errores de forma automática.

•El pago de múltiples planillas en una sola transacción, entre otras funcionalidades.

8.3.1. Beneficios Aportes en Línea para las AFPs

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

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

Estos servicios traen beneficios a las administradoras permitiéndoles:

•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 redundando en una disminución en personal y gastos de tecnología por la simplificación de procesos complejos de acreditación.

•Disminuir riesgos: Diariamente pueden conocer la información procesada para controlar la facturación. Además realizar seguimiento diario al estado de la conciliación y reducir las contingencias legales gracias a la acreditación oportuna.

•Mejorar el servicio: Aportes en Línea permite que la administradora conozca el motivo de los archivos pendientes (rechazo o faltante). También le permite acceder a reportes detallados de la liquidación y a elegir la gestión de los archivos con inconsistencias.

porvenir

sólo hay uno

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.
Gerencia de Mercados mayo / Fdv v.10