



porvenir
sólo hay uno

Informe de Generación de Valor Social 2018

#AvancemosJuntos



1. Los Grandes Logros de Porvenir en 2018.....	6
1.1. Cumplimos el reto del millón de kilómetros.....	6
1.2.1. ISO 20000	7
1.2.2. Porvenir, ISO 9001 versión 2015.....	7
1.2.3. Certificación AAA	8
1.2.4. Premio The Bizz 2018.....	11
1.2.5. Premio Capital Finance Internacional 2018	11
1.2.6. Premio Global Brands Magazine 2018.....	11
2. Nuestra Esencia	12
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	21
2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias.....	22
2.7.4. Patrimonios Autónomos.....	23
3. Compromiso con la Transparencia	24
3.1. Gobierno Corporativo	24
3.1.1. Estructura de Gobierno Corporativo.....	25
3.1.1.1. Asamblea de Accionistas.....	25
3.1.1.2. Junta Directiva	25
3.1.1.3. Comités de Apoyo de la Junta Directiva de Porvenir	26
3.1.2. Código de Buen Gobierno	26
3.2. Sistema de Control Interno	26
3.3. Gestión de Riesgos	27
3.4. Evaluaciones Independientes	27
3.4.1. Gerencia de Auditoría.....	27
4. Motor de Desarrollo Económico y Social	28
4.1. Resultados	28
4.1.1. Hechos Económicos Destacados de 2018	29
4.2. Porvenir y el Mercado Laboral de Colombia	29
4.3. Inversiones por Sector y Composición de los Portafolios	30
4.3.1. Infraestructura	32
4.3.2. Deuda Pública.....	32
4.3.3. Mercado de Capitales	33
5. Inversión Social Pensada en los Colombianos	34
5.1.1. Equipo Porvenir	35
5.1.2. Media Maratón Internacional de Bogotá.....	36
5.1.3. Corriendo por un Propósito.....	36
5.2. Responsabilidad Social con el Aporte de Nuestros Funcionarios.....	36
5.3. Educación Financiera	37
5.3.1 Familia Porvenir	37
6. Nuestra Gente Porvenir.....	38
6.1 Desarrollo de Nuestro Talento.....	38

6.2 Escuelas de Formación.....	39
6.4 . Marca Empleador.....	40
6.3. Cultura VITAL.....	40
6.5 . Fortaleciendo Nuestro Ambiente Laboral	41
6.6. Compensación y Beneficios para Nuestro Equipo	42
6.7 Comunicación Interna.....	43
7. Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros.....	44
7.1. Porvenir Preferencial.....	44
7.2. El Poder de las Decisiones.....	45
7.3. Ahorrar es Cosa de Niños.....	45
7.4. Modelo de Lealtad	45
7.5. Oferta de Valor para Pensionados	45
7.6. Programa de Formación Empresarial.....	45
7.7. Novedades Canales	46
7.7.1. Andrea Asistente Virtual.....	46
7.7.2. Botón PSE.....	46
7.7.3. Página Web	46
7.7.4. Ampliación de Capacidades de las Oficinas	46
7.7.5. Modelo Servicio al Empleador	47
7.7.6. Modelo de Servicio al Pensionado	47
7.7.7. Programa de Formación con Certificación del SENA	47
7.7.8. Centro de Excelencia Data y Analytics	48
7.7.9. Actualización de Datos de los Clientes	49
7.7.10. Automatización y Rediseño de Procesos Design Thinking	49
7.7.11. Célula Monitoreo de la Experiencia de Cliente Porvenir	49
8. Aportes en Línea	50
8.1. Lo más Destacado de Aportes en Línea en 2018	50
8.2. Cifras 2018.....	51
8.3. Beneficios Aportes en Línea para los Usuarios	52
8.4. Beneficios Aportes en Línea para las Administradoras.....	54





Estimados amigos:

Nos complace compartir con ustedes nuestro informe de generación de valor social 2018, un año trascendental para ratificar nuestro compromiso con nuestros más de 11 millones de afiliados.

Entendiendo la responsabilidad que tenemos con cada uno de ellos y con el país, al consolidarnos como un motor de desarrollo económico y social y un actor relevante en la construcción de un sistema de protección a la vejez sostenible y solidario, emprendimos grandes iniciativas que nos permiten seguir posicionándonos como la AFP número uno en Colombia.

Desde su fundación, hace 27 años, Porvenir se trazó una ambiciosa visión: ser la Compañía líder del sector y un referente en innovación y servicio. Una Compañía que transforma la cultura de ahorro en grandes beneficios para los colombianos.

Hoy, gracias a la confianza de quienes nos han elegido como su Fondo de Pensiones y Cesantías, y a los más de 2.600 Colaboradores que trabajamos día a día para apoyar a los afiliados en el cumplimiento de sus objetivos, este propósito es una realidad.

En esta oportunidad quiero destacar algunos de los logros que alcanzamos a lo largo de 2018 y que son motivo de orgullo para todos los que hacemos parte de la gran familia Porvenir.

Recordemos que tenemos la inmensa responsabilidad de acompañar a más de 68.000 pensionados y administrar el ahorro de más 11 millones de colombianos que hoy suman más de 132 billones de pesos.

Gracias a la gestión activa de los portafolios en los que se administran dichos recursos, registramos rendimientos sólidos para nuestros afiliados. Estos resultados responden a las positivas inversiones realizadas que contribuyen además a dinamizar la economía y a fortalecer la estabilidad financiera del país.

El 2018 trajo grandes victorias que vale la pena destacar. La consolidación de nuestro proceso de Transformación Digital, junto con la activa gestión de la AFP, ha permitido que el 95% de las transacciones de nuestros afiliados se realicen a través de nuestros canales digitales. Bajo este esquema de innovación se logró también la automatización del proceso de definición de beneficios pensionales, la creación de nuevas herramientas para minería de datos y un nuevo motor de liquidación de beneficios pensionales.

Por otra parte, hemos consolidado soluciones como Andrea Asistente Virtual, Luis Consultor Financiero y nuestro nuevo portal web, en el que nuestros afiliados pueden disfrutar de una experiencia personalizada de acuerdo a su ciclo de vida. Me gustaría anotar también que este fue un año relevante para consolidar nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva y Ambiental, en el que logramos unir a los colombianos por una noble causa: la siembra de 3.000 árboles en las principales ciudades del país.

Los esfuerzos en educación financiera no pararon en 2018. A través de la Familia Porvenir y Porvenir Te Responde, logramos llegar a más colombianos, brindándoles información oportuna para que tomen las mejores decisiones sobre su futuro pensional.

Si hay algo que nos ha permitido continuar creciendo y mantenernos como la principal AFP del país, es nuestro trabajo incansable por la transparencia, la excelencia y las buenas prácticas que siempre nos han caracterizado y que nos llenan de orgullo. Estos valores fundamentan la confianza de miles de afiliados y nos inspira a seguir dando lo mejor para que Avancemos Juntos en la consolidación de cada una de sus metas.

Sin más preámbulos, los invito a conocer el siguiente informe, en el que compartiremos con ustedes cada uno de estos logros que ratifican nuestro liderazgo y nos motiva a seguir trabajando por el bienestar de nuestros grupos de interés.

Esperamos que este informe sea de todo su agrado.

Miguel Largacha Martínez
Presidente

1

Los Grandes Logros de Porvenir en 2018

1.1. Cumplimos el reto del millón de kilómetros

Como parte del programa de Responsabilidad Social Ambiental y Deportiva, en 2018 y por segundo año consecutivo, Porvenir convocó a los colombianos a participar activamente en su iniciativa Corriendo por un Propósito, esta vez para unirse por una nueva causa: el medio ambiente.

Crear conciencia en los colombianos en torno al deporte y generar acciones que mitiguen el impacto medioambiental causado por la emisión de gases contaminantes, fueron algunas de las principales motivaciones que inspiraron este reto.

Gracias al esfuerzo y apoyo de todos aquellos que corrieron y acumularon de manera colectiva sus kilómetros a través de la app Nación del Atletismo, se cumplió la meta de 500.000 kilómetros recorridos, los cuales se convirtieron en más de 3.000 árboles sembrados a nivel nacional, para continuar dándole oxígeno al planeta.





1.2. Premios y Calificaciones

1.2.1. ISO 20000

Este año Porvenir nuevamente mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Servicios en la norma ISO 20000, con su alcance en el sistema de información Internet (Zona pública, Zona Transaccional Afiliados y Zona Transaccional Empleadores). Para avalar la certificación, se realizó una auditoría de seguimiento, por un ente externo, Bureau Veritas (líder global en ensayo, inspección y certificación), revisando que los procesos de la Gerencia de Servicios Tecnológicos cumplieran con los estándares de la norma. La Compañía obtuvo como resultado 0 no conformidades.

De esta manera, Porvenir sigue dentro de las 33 empresas certificadas en Latinoamérica y en el grupo de las 4 empresas certificadas en Colombia. Así mismo, mantenemos el distintivo de ser la única empresa del sector financiero que tiene un área de TI conforme a la norma, asegurando que el desarrollo y provisión de los servicios se realicen siguiendo prácticas internacionales, globalmente reconocidas para generar mayor calidad en nuestros productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes y afiliados.

1.2.2. Porvenir, ISO 9001 versión 2015

En 2018 ratificamos nuestra Certificación de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de ventas, operación, servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligatorias y Cesantías, como resultado de la auditoría de seguimiento desarrollada por el ICONTEC. Dicho resultado se obtuvo a partir de la implementación de los requisitos definidos en la nueva versión de la norma, mediante la sensibilización y generación de cultura a nivel nacional, el empoderamiento de la Alta Dirección y los Colaboradores, y la verificación detallada del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.



1.2.3. 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.

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 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 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 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 la calificación FAAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el portafolio 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 1, significa que la sensibilidad del Portafolio ante la variación de las condiciones de mercado es muy baja. No obstante, 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, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

FAAA / 4 / 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 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 indica 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 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 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 (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 de 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 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 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 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 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 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, lo que indica que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.







1.2.4. Premio The Bizz 2018

Con orgullo, Porvenir recibió en 2018 el premio Empresarial The Bizz Awards, de la Confederación Mundial de Negocios (World Confederation of Businesses-WORLDCOB), en la categoría “Be a Legend”. La Compañía fue reconocida con este galardón por superar con excelencia los criterios de evaluación como: liderazgo empresarial, calidad en productos y/o servicios, sistemas de gestión, innovación y creatividad, Responsabilidad Social Empresarial y logros obtenidos. The Bizz, es considerado como uno de los galardones empresariales más importantes del mercado que fomenta el desarrollo empresarial a nivel mundial, reconociendo e impulsando el crecimiento de las empresas y empresarios líderes en cada país.



1.2.5. Premio Capital Finance Internacional 2018

Porvenir fue galardonado en 2018 por la revista inglesa Capital Finance Internacional por su excelente desempeño en gobernabilidad. Este premio destaca las estrategias que Porvenir ha venido desarrollando para consolidar su liderazgo en el mercado, por sus esfuerzos en innovación y sus desarrollos tecnológicos al servicio de sus afiliados como LUI\$, Consultor Financiero, una aplicación móvil que le permite a los usuarios hacer una correcta planeación financiera para consolidar sus metas de ahorro.



1.2.6. Premio Global Brands Magazine 2018

Después de evaluar el perfil de Porvenir y el impacto de la iniciativa Corriendo por un Propósito, Global Brands Magazine otorgó a la AFP el reconocimiento a Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa de un Fondo de Pensiones, 2018. El equipo de la publicación destacó el excepcional compromiso con la innovación que ha tenido Porvenir, las actividades de marca, el desempeño y el desarrollo Corriendo por un Propósito como un proyecto de gran valor en responsabilidad social en Colombia.

Los premios reconocen a aquellas empresas a nivel mundial que se destacan por su desempeño, liderazgo, iniciativas y servicios de alto impacto en el sector financiero, tecnológico, educativo, salud e industrial.

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 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.



The background of the page is a photograph of a sunset over a large body of water. The sky is a mix of orange, yellow, and purple, with some clouds. The water is dark and reflects the light from the sky. In the foreground, there is a large area of gravel or small stones, which is the focus of the text box.

2.2. Nuestra Historia

Por más de 27 años, 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.

Porvenir cuenta con el respaldo y la confianza de los colombianos desde su fundación (1991), lo que le ha permitido a la Compañía, consolidarse como la Administradora de Pensiones y Cesantías líder del sector en número de afiliados y de recursos administrados.

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

1991

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

• Creación de Aportes en Línea.

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

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.

Fusión Porvenir – AFP Horizonte

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

2013

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.

2016

- 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

2017

- Superamos los 10,7 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio Premio The Bizz 2017.
- Obtuvimos reconocimiento como el Fondo más innovador de Colombia
- Nos consolidamos como el primer Fondo de Pensiones y Cesantías que ingresó al listado de Empresas Activas Anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000
- Lanzamos Andrea, asistente virtual, un chatbot al alcance de todos nuestros afiliados.

2018

- Superamos los 11 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio The Bizz 2018.
- Obtuvimos reconocimiento por parte de Capital Finance Internacional por nuestro excelente desempeño en gobernabilidad.
- La puesta en marcha de nuestro proceso de estos valores agregados, junto con la activa gestión de la AFP ha permitido que el 95% de las transacciones de nuestros afiliados se realicen a través de nuestros canales digitales.
- Consolidamos nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva y Ambiental sembrando 3.000 árboles en las principales ciudades del país.
- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000.
- Lanzamos LUI\$ Consultor Financiero, una aplicación móvil que le permite a los usuarios hacer una correcta planeación financiera para consolidar sus metas de ahorro.



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

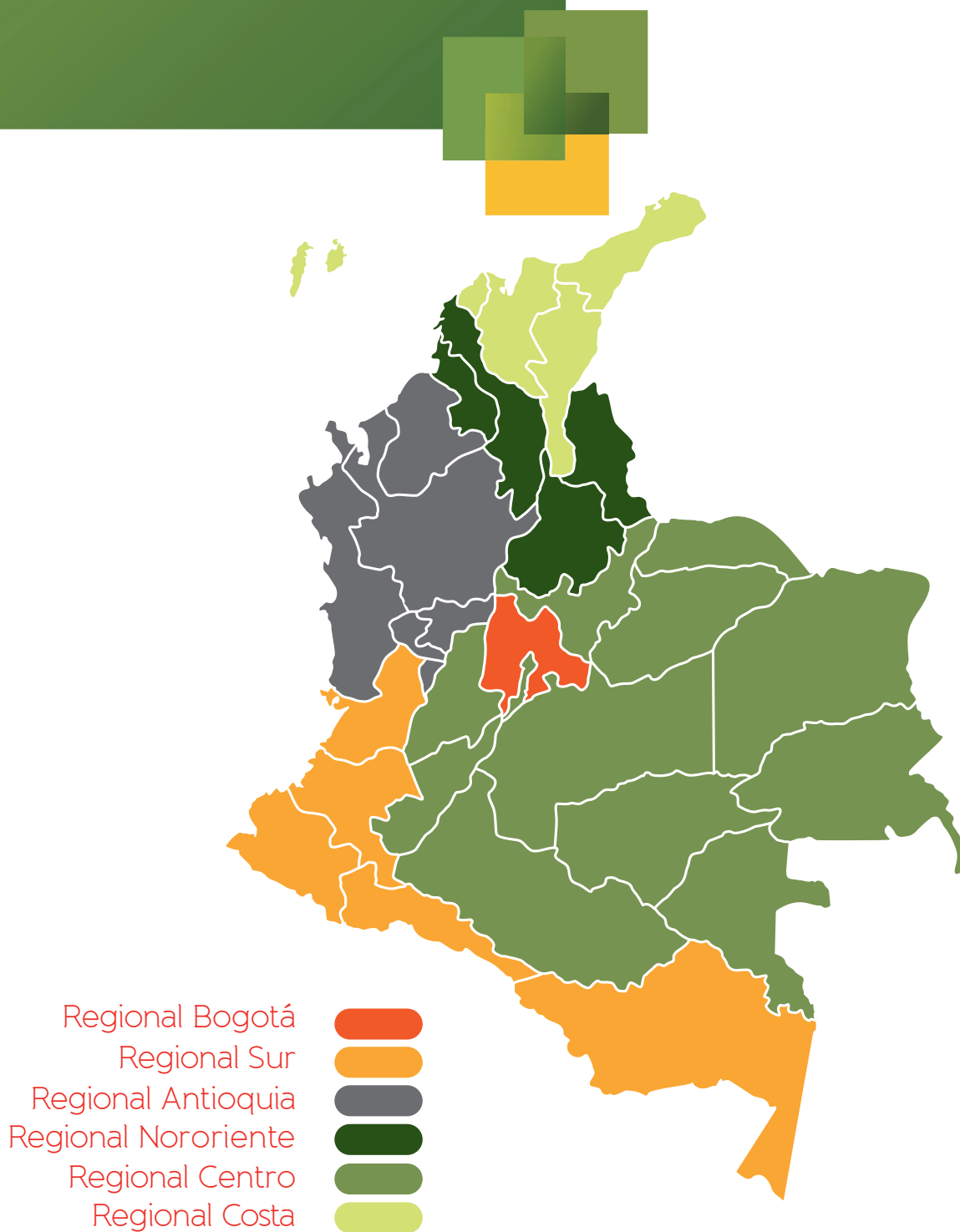
En Porvenir somos gente VITAL 2.0., por las iniciales de los 5 valores que guían día a día nuestra gestión.

VITAL 2.0



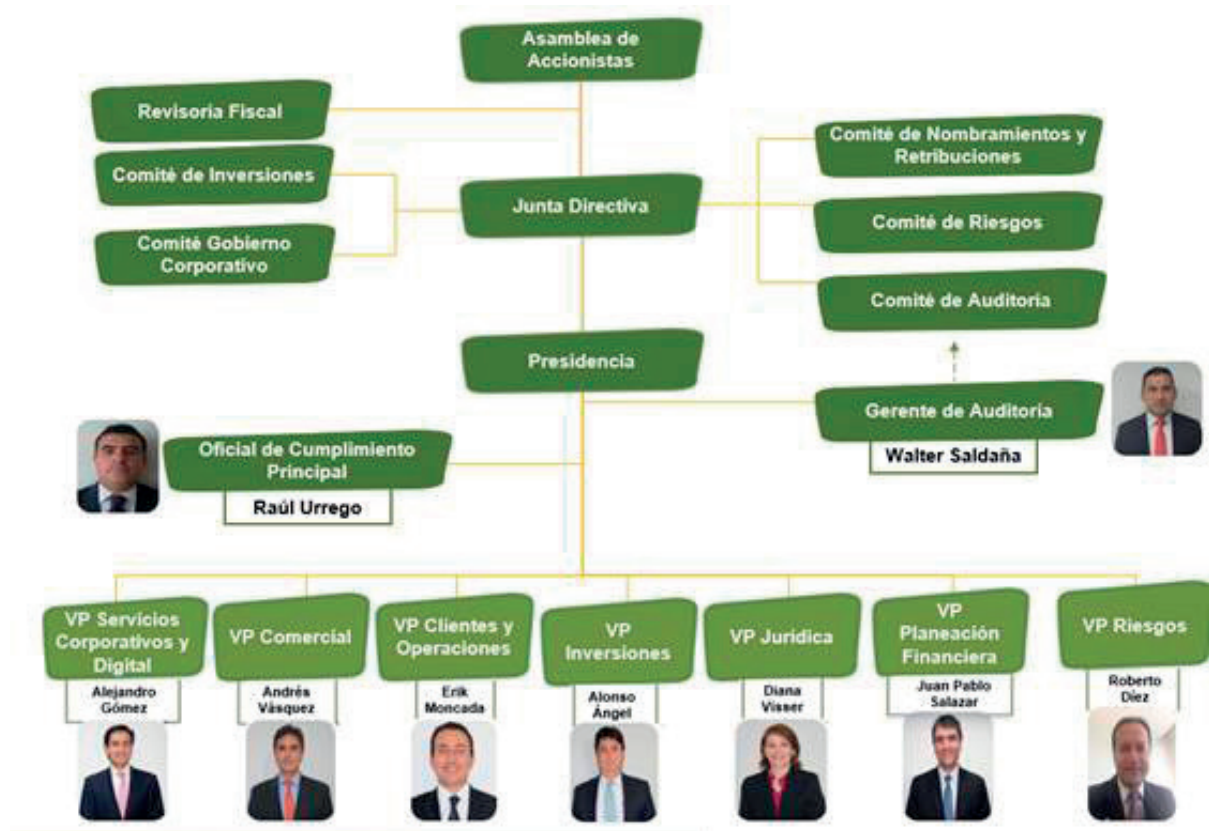
2.4. Nuestra Presencia en Colombia

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

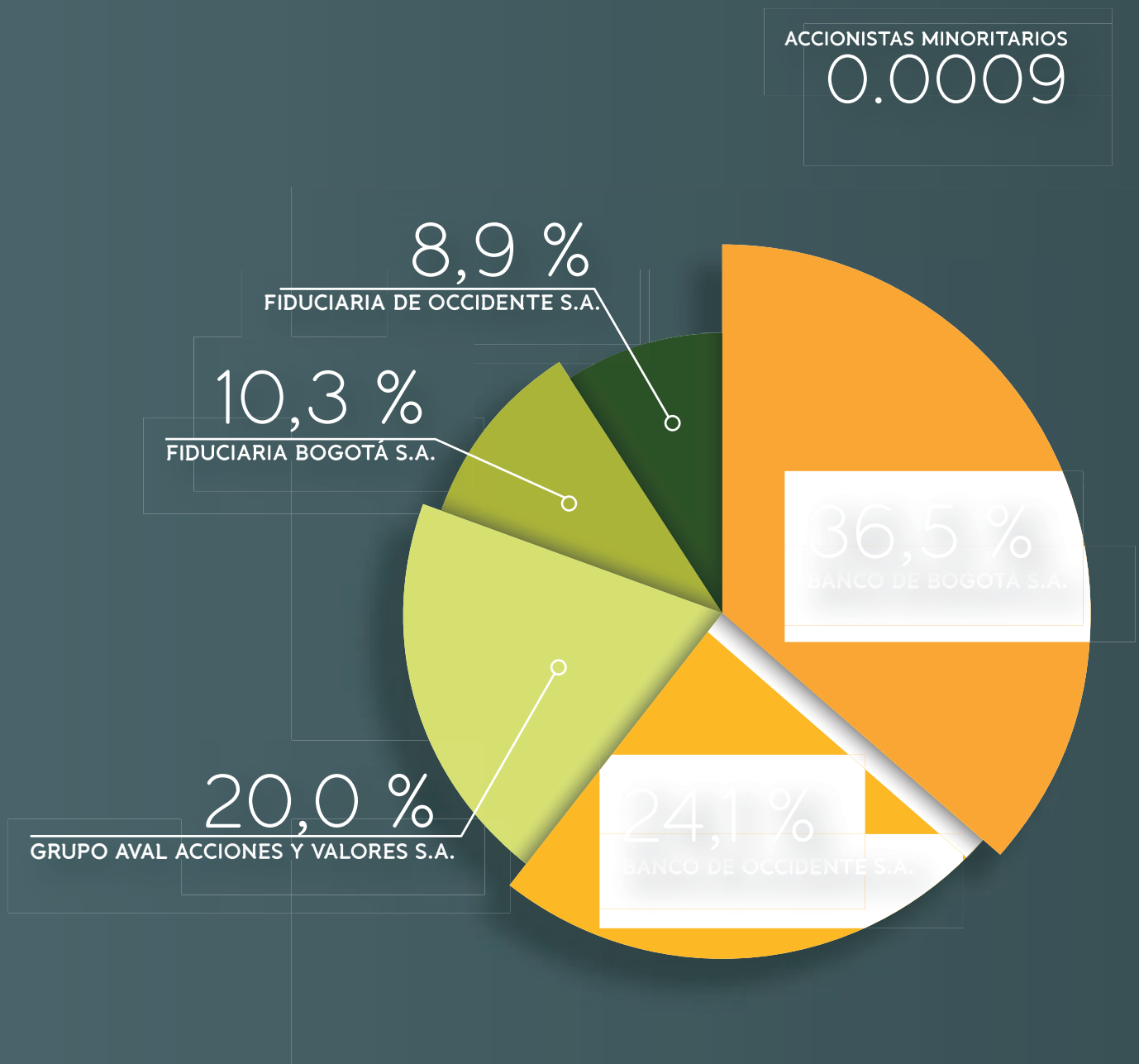


2.5. Estructura Organizacional

Porvenir se encuentra liderada por Miguel Largacha Martínez, su actual Presidente, de quien depende un área de staff, 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 2018.

2.7. Productos y Servicios

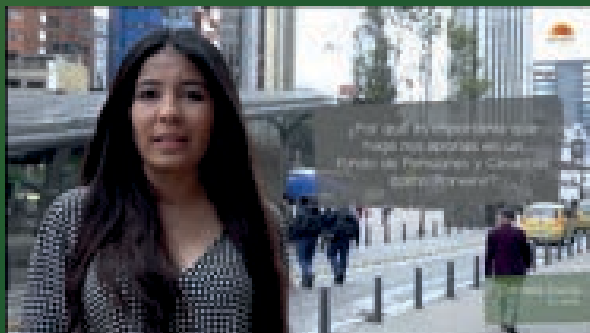
2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

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. Durante el 2018, el acompañamiento a nuestros afiliados se realizó a través de la Ruta Porvenir, para que el mensaje de comunicación se enfoque en cada ciclo de vida.

Durante este año, a través de diferentes acciones nos acercamos e informamos a nuestros afiliados sobre:

Campaña “lo que debes saber y hacer como afiliado a Porvenir”

El acompañamiento a nuestros afiliados es clave. Por ello, durante 2018, se realizaron diferentes campañas recordándoles lo que deben saber al estar en un Fondo de Pensiones como Porvenir.



Streaming “Piensa en Pensión, Piénsalo Joven”

En 2018 profundizamos sobre las dudas de los jóvenes sobre las pensiones y conectarlas con los mitos que hay en torno a este tema. Por ello, junto a 3 jóvenes universitarios desarrollamos el streaming: Piensa en Pensión, Piénsalo Joven.



Estos valores agregados, junto con la activa gestión de la AFP, permitieron administrar en 2018 cerca de 104 billones de pesos, con un crecimiento de 5,51% respecto al año inmediatamente anterior (datos a noviembre de 2018); los recursos administrados corresponden a 8.865.068 afiliados, un 5,19% más de afiliados que el año anterior.

2.7.2. Fondo de Cesantías

En 2018, Porvenir ratificó su liderazgo en el mercado de las Administradoras de Fondos de Cesantías, con una participación en afiliados de 55.80% * de pesos, lo que nos permite ratificar que la gran mayoría de los trabajadores colombianos confían en Porvenir para el manejo de sus Cesantías.

Esa confianza depositada en nuestra Compañía nos impulsa a seguir cambiando la vida de los colombianos a través de nuestros diferentes canales de servicio y, sobre todo, con nuestras campañas de educación financiera que buscan orientar sobre los aspectos básicos de Cesantías.

Teniendo en cuenta lo anterior, y siendo consecuente con nuestra responsabilidad social y la labor de educación financiera presentamos las diferentes actividades realizadas durante el año 2018 respecto del producto de Cesantías, que fueron de gran utilidad para la población colombiana: Campaña de Marketing Digital

Con nuestro concepto “Diseñadores de tu futuro” bajo nuestra filosofía de marca #AvancemosJuntos logramos alcanzar a 1.492.605 usuarios, tener 2.660.895 impresiones y 28.610 interacciones en nuestras publicaciones las cuales tenían como objetivo dar a conocer los principales concepto de Cesantías de una manera fácil, rápida y entretenida.



Capacitaciones de Producto para la Fuerza de Ventas

Mediante las capacitaciones de producto Porvenir se orientó a más de 900 personas que conforman la fuerza de ventas en aspectos básicos de Cesantías y sus diferencias con el régimen público. De esta manera se preparó a funcionarios integrales que responden de manera coherente a la confianza depositada por los colombianos en nuestra Compañía.



* Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia con corte Al 30 de noviembre de

Oferta de Producto Cesantías

Por medio de la nueva oferta de producto para los afiliados, Porvenir sigue trabajando en la consolidación del conocimiento en los usuarios para que puedan tomar mejores decisiones y conozcan la manera en que la AFP administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad y seguridad.



2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

Porvenir Inversiones, el Fondo de Pensiones Voluntarias de Porvenir, es un medio a través del cual los afiliados pueden complementar su Pensión Obligatoria o cumplir sus metas específicas de ahorro y/o inversión.

El Fondo ofrece a sus afiliados una amplia oferta con más de 50 alternativas de inversión entre locales y globales que le permiten desarrollar distintos tipos de estrategias de inversión de acuerdo al horizonte de inversión y perfil de riesgo definido para cada uno.

Así como se trabajaron varios programas para Obligatorias y Cesantías, en materia de Pensiones Voluntarias se diseñaron las siguientes estrategias:

App LUI\$ Consultor Financiero

Pensando en nuestros afiliados y en el marco de nuestro proceso de Transformación Digital, creamos la app de finanzas personales LUI\$ Consultor Financiero, con la cual ayudamos a diagnosticar el estado financiero personal, trazar metas de ahorro, llevar control diario de sus gastos, analizar el manejo de las finanzas personales, entre otros.



Programa de Formación

Fortalecimos nuestra relación con las empresas a las cuales les dimos apoyo en su plan de capacitación de empleados, estructurando de esta forma el Programa de Formación. Bajo esta iniciativa las empresas pudieron acceder a cursos de formación de habilidades gerenciales, habilidades blandas y recursos humanos.

Finalizando el año, en alianza con ADEN, creamos un nuevo módulo de este programa (módulo virtual), el cual nos permitirá tener un mayor acercamiento con los altos directivos de las Compañías.

Estos valores agregados nos permitieron que en 2018 administramos en Pensiones Voluntarias, cerca de 3.9 billones de pesos, con un crecimiento de 6,60% respecto al año inmediatamente anterior. Superamos los 170 mil afiliados, un aumento de 3,05% respecto al 2017.

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

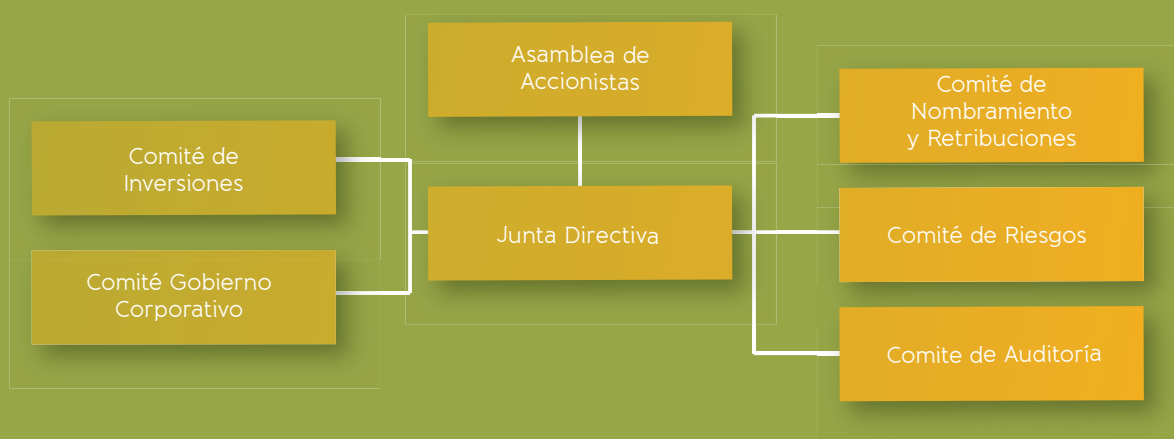
Compromiso con la Transparencia

3.1. Gobierno Corporativo

En línea con nuestra posición de liderazgo en la administración de Fondos de Pensiones y Cesantías, con el propósito de ser efectivamente uno de los 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.



3.1. 1. Estructura de Gobierno Corporativo



3.1.1.1. Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones y reunidos con el quórum y dentro de las condiciones previstas en los estatutos y en la ley. La Asamblea General de Accionistas de Porvenir ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Adoptar las medidas que exigiere el interés de la Sociedad.
- Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda.
- Llevar el control de las funciones de la administración de la Compañía.
- Aprobar los estados financieros de la Sociedad.
- Disponer reservas.
- Decretar utilidades y reformas a los estatutos sociales.

3.1.1.2. Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir está conformada por dieciséis (16) miembros, ocho (8) principales y ocho (8) suplentes personales, debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales son designados de la siguiente manera:

- La Asamblea General de Accionistas designa cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes.

- La Asamblea de Afiliados del Fondo de Pensiones Obligatorias designa un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- La Asamblea de Afiliados del Fondo de Cesantías designa un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- Los empleadores de los Afiliados al Fondo de Cesantías designan (1) miembro principal y su respectivo suplente.

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

- Crear los empleos necesarios para el buen funcionamiento de la Sociedad.
- Designar y remover libremente al Presidente, a los representantes legales y al secretario de la Compañía.
- Convocar a la Asamblea de Accionistas.
- Decidir sobre las cuestiones que le someta el Representante Legal de la entidad.
- Presentar un informe anual a la Asamblea de Accionistas.
- Aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo y otros códigos de conducta de la Sociedad y sus modificaciones.

3.3. 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 los riesgos de mercado, de liquidez, de crédito, operacional, de seguridad de la información, antisoborno y corrupción y de lavado de activos y financiación del terrorismo. Es un modelo que se ajusta en respuesta a la evolución y la dinámica que demandan los objetivos estratégicos de la Compañía.

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

3.4. Evaluaciones Independientes

3.4.1. Gerencia de Auditoría

La Gerencia de Auditoría de Porvenir realiza una actividad de aseguramiento independiente de la administración y en el desarrollo de su función ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Realiza una evaluación al Sistema de Control Interno con el propósito de verificar la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia y confiabilidad del sistema con un enfoque basado en riesgos. Así mismo, contribuye en la identificación de oportunidades de mejora como resultado de su gestión que permiten a las diferentes áreas establecer planes de acción encaminados a adoptar medidas para mitigar los riesgos y fortalecer el sistema de control interno. Las opiniones generadas en las evaluaciones y revisiones realizadas, se basan en análisis objetivos que se encuentran debidamente soportados y documentados con pruebas de auditoría que se realizan con criterios y métodos uniformes.



4

Motor de Desarrollo Económico y Social

4.1. Resultados

- Superamos los 11,3 millones de afiliados (5% frente 2017).
- AUM por \$132,6 billones.
- Recaudo PO: \$10,1 billones, 10% 2017, Part. Mercado: +59 pbs frente 2017.



4.1.1. Hechos Económicos Destacados de 2018

En 2018 la actividad económica global continuó expandiéndose a un ritmo moderado, pero dicho crecimiento fue más dispar entre las distintas regiones. Mientras en EE.UU. el PIB mostrará una sólida expansión de 2,9% en 2018, de acuerdo a las estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), en el resto de los países desarrollados el crecimiento será inferior al registrado en 2017, al igual que en las principales economías emergentes. Este deterioro en las condiciones económicas globales, el aumento de la incertidumbre política en Europa, el incremento de las tasas de interés en EE.UU., la menor liquidez global y las tensiones comerciales entre EE.UU. y China, propiciaron un 2018 de muy alta volatilidad para los mercados financieros internacionales, y periodos de retornos negativos en los activos.

En EE.UU. la actividad económica continuó creciendo a un ritmo sólido debido, en parte, al impulso fiscal adicional que brindó la Reforma Tributaria de 2017 al desempeño económico. Adicionalmente, el mercado laboral continuó con una dinámica favorable y se mantuvo cercano a pleno empleo, lo que ha aumentado las presiones salariales debido a la oferta limitada de mano de obra. Estos elementos llevaron a que la Reserva Federal siguiera con su proceso de normalización monetaria en 2018, incrementando su tasa de interés en 100 pbs desde el rango 1,25% - 1,50% a 2,25% - 2,50%, un ritmo de rápido de lo que se esperaba a principios del año pasado.

En Europa el crecimiento económico se ha moderado, decepcionando incluso las expectativas del mercado, a la vez que el deterioro de las condiciones políticas y fiscales en países de la región como en el caso de Italia, han deteriorado el apetito de los inversionistas. No obstante, el incremento moderado de la inflación total y la mejora gradual en los indicadores de empleo permitieron que el Banco Central Europeo terminara en diciembre de 2018, su programa de compra de activos que le brindaba mayor liquidez al mercado. En economías emergentes, el crecimiento se ralentizó moderadamente, debido a la dinámica más floja de la demanda interna y el freno de la inversión ante la incertidumbre que ha generado la guerra comercial entre EE.UU. y China.

En cuanto a los activos internacionales, en 2018 se registró una desvalorización del S&P 500 de EE. UU de -4,4%, un descenso del -17,6% en el índice MSCI de mercados desarrollados y de -17,2% en el MSCI de mercados emergentes. De esta manera el índice MSCI ACWI, que agrupa acciones de países desarrollados y emergentes, se desvalorizó -11,3% durante el año.

En Colombia, la actividad económica mostró una recuperación moderada, y la inflación logró permanecer dentro del rango meta, finalizando 2018 en 3,18%. Esto permitió al Banco Central llevar su tasa de interés al nivel de 4,25% a principio de año, es decir 50 pbs por debajo de la tasa de intervención registrada en diciembre de 2017. En el panorama fiscal, el nuevo presidente de la República, Iván Duque, impulsó una Ley de Financiamiento que permitió cerrar parcialmente el hueco presupuestal de 2019, logrando recursos adicionales por más de COP 7 billones de pesos. Dicha ley aprobada en el congreso logró disminuir la carga de impuestos a las empresas, aumentar la contribución de las personas de más altos ingresos y del sector financiero, simplificar la tributación y aumentar la carga tributaria para la venta vivienda de estratos medios y altos. Pese a la

aprobación de dichos ajustes tributarios, el Gobierno actual aún debe implementar un programa de austeridad fiscal para dar cumplimiento a la regla fiscal en el periodo 2019 - 2022. En el mercado local, los TES tasa fija con vencimiento en 2028 se desvalorizaron al registrarse un incremento en tasa de 26 pbs, cerrando en 6,76%. El índice accionario COLCAP disminuyó un -12,2% frente al cierre de 2017, mientras que el dólar cerró el año en 3.249 pesos por dólar, lo que implicó una devaluación de 8,9% frente al año previo.

4.2. Porvenir y el Mercado Laboral de Colombia

El mercado laboral colombiano se deterioró moderadamente en 2018, mostrándose resiliente frente al choque de la migración venezolana, y pese a la gradual recuperación de la actividad económica en 2018. Con información disponible hasta noviembre de 2018, el Departamento Nacional de Estadística (DANE) informó que la población ocupada a nivel nacional totalizó los 22,5 millones de personas, mientras los desocupados sumaron 2,2 millones. Dentro del grupo de los ocupados, los trabajadores asalariados alcanzaron una cifra de 9,4 millones, decreciendo un 0,8% a/a con respecto al mismo mes de 2017, mientras los no asalariados totalizaron 13,0 millones de personas, registrando un crecimiento de 0,3% a/a con respecto al mismo periodo del año anterior. Por su parte, los trabajadores informales como proporción del total de ocupados fue 46,7% en el trimestre móvil septiembre-noviembre para las 13 principales ciudades, lo que representa una disminución con respecto al 47,4% registrado en el mismo periodo del año pasado.

Con respecto a la dinámica del recaudo de Pensiones Obligatorias de la industria, cabe resaltar que durante 2018 su comportamiento fue favorable al alcanzar los 21 billones de pesos, con un crecimiento anual de 10,8%. Además, la Superintendencia Financiera de Colombia publicó que a noviembre de 2018, el número de afiliados a pensiones en el Sistema General de Pensiones fue de 22,2 millones, de los cuales en el RAIS fue 15,5 millones, 704 mil afiliados por encima del número registrado un año atrás (o al equivalente a un crecimiento de 4,8% a/a), mientras que en el RPM el número de afiliados fue de 6,7 millones, (crecimiento de 2,6% a/a o 167 mil afiliados más).

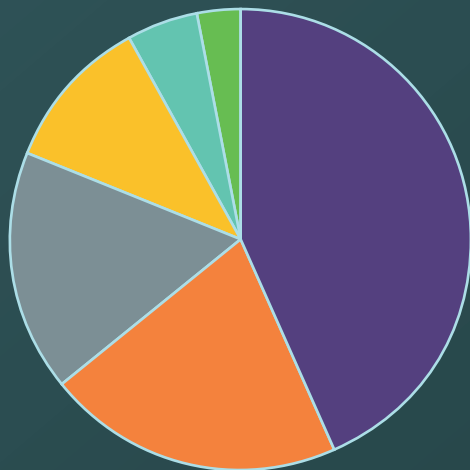


4.3. Inversiones por Sector y Composición de los Portafolios

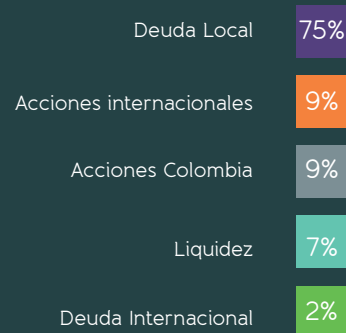
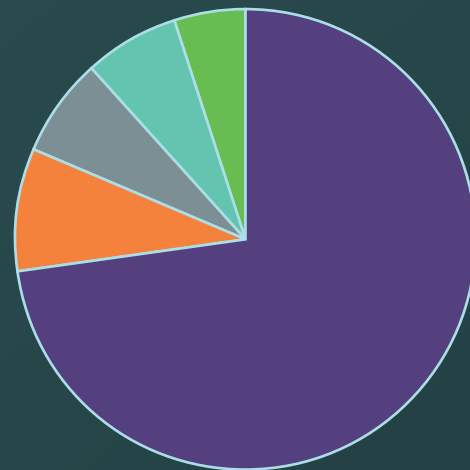
Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, más de 60 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.

Distribución de activos al interior de cada Fondo de Pensiones Obligatorias de Porvenir, a diciembre de 2018:

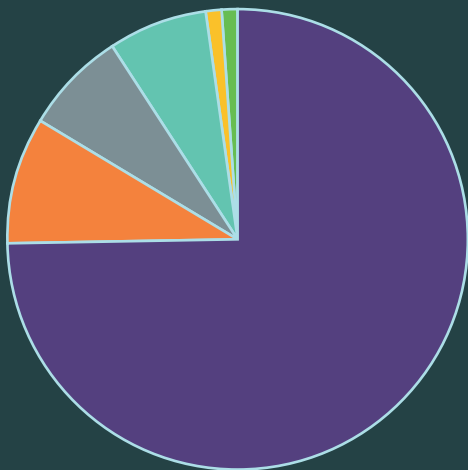
Composición portafolio Pensiones Obligatorias Moderado Porvenir a 31 diciembre de 2019.
Fuente: Porvenir.



Composición portafolio Pensiones Obligatorias Conservador Porvenir a 31 diciembre de 2019.
Fuente: Porvenir.

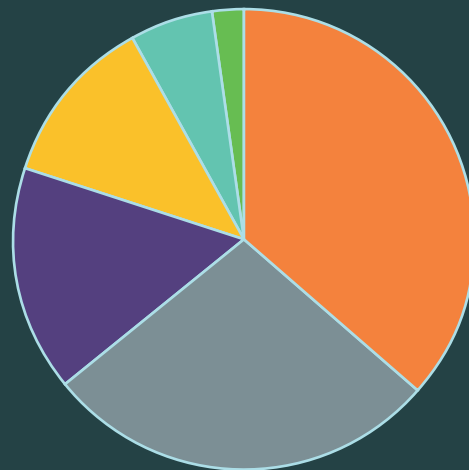


Composición portafolio Pensiones Obligatorias Retiro Programado Porvenir a 31 diciembre de 2019.
Fuente: Porvenir.



74%	Deuda Local
9%	Acciones Internacionales
7%	Acciones Colombia
7%	Liquidez
1%	Inversiones Alternativas
1%	Deuda Internacional

Composición portafolio Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo Porvenir a 31 diciembre de 2019.
Fuente: Porvenir.



Acciones internacionales	37%
Acciones Colombia	28%
Deuda Local	16%
Inversiones Alternativas	12%
Liquidez	6%
Deuda Internacional	2%

4.3.1. Infraestructura

En cuanto a las importantes obras de infraestructura que se proyecta realizar a nivel nacional para el incremento en la productividad y el crecimiento económico de largo plazo, se destaca que al cierre de 2018 catorce de los treinta proyectos 4G de la Primera, Segunda y Tercera Ola lograron el cierre financiero total.

En 2018, Porvenir aumentó en 32% los recursos destinados a la inversión en proyectos de infraestructura en Colombia, adicionando 426 mil millones de pesos, a través de coinversiones con reconocidos inversionistas institucionales internacionales.

La inversión para la financiación de estos proyectos genera un gran valor 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.

Además, se tienen también las inversiones realizadas por Porvenir en el sector infraestructura, que en 2018 estuvieron enfocadas en subsectores – eléctrico – energético y construcción, a través de instrumentos de deuda y participaciones en emisores como la Empresa de Energía de Bogotá –EEB–, Interconexión Eléctrica SA –ISA, Ecopetrol, Grupo Argos, Cementos Argos y Cemex Latam Holdings – CLH, entre otros nombres.

Esta categoría de inversiones en infraestructura de los Fondos administrados por Porvenir en 2018 totalizó 8 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 cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento, administración de justicia, educación, salud, seguridad, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Los Fondos de Pensiones y Cesantías continúan siendo los mayores tenedores de deuda pública local, con una participación de 26,6% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería TES, ascendieron a 35 billones de pesos a diciembre de 2018 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 mejore, a través de mayores plazos de financiación, y una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda externa. En su último informe de Estrategia de la Gestión de la deuda de Mediano Plazo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público destacó que la composición de la deuda en 2017 estuvo un 65% concentrada en pesos, y el restante 35% en moneda extranjera; y la estrategia para el periodo 2018-2022 será aumentar la exposición en pesos por encima de 70% con el apoyo de los inversionistas locales.



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 al participar como inversionista en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las de renta variable.

Desde el punto de vista normativo, la industria trabajó junto al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para mejorar las leyes vigentes que rigen a los fondos Fondos de pensiones obligatorias Pensiones Obligatorias y de cesantía Cesantías. Los cambios normativos más importantes son los siguientes:

- Decreto 959: a partir del 5 de marzo de 2019, los afiliados que no hayan elegido un tipo de Fondo, se le asignará a sus nuevos aportes el Fondo de Mayor Riesgo y se aplicará una tabla de convergencia hacia el Fondo Moderado, de acuerdo a lo definido en el decreto.
- Decreto 2392: la rentabilidad acumulada para los Fondos de Pensiones Obligatorias y para los Fondos de Cesantías será calculada con la metodología de Valor del activo Neto a partir del 5 de marzo de 2019. Anteriormente el cálculo se realizaba por la metodología de tasa interna de retorno (TIR). Este cambio de metodología va en línea a las mejores prácticas internacionales de cálculo de rentabilidad.
- Decreto 059: enero 17 de 2018 el régimen de inversiones del Fondo Especial de Retiro Programado cambió. Hasta el 30% del portafolio se va a poder valorar a costo amortizado, es decir, que la valoración diaria de un título de renta fija será realizada con la tasa interna de retorno y no con su valor de mercado. Lo anterior siempre y cuando los títulos seleccionados para esta metodología cumplan con lineamientos definidos en el decreto. También se cambia la metodología para el cálculo de la rentabilidad mínima del Fondo. Estos cambios van permitir disminuir la volatilidad percibida por los afiliados del portafolio y mejorar la gestión de riesgo de rentabilidad mínima.
- Decreto 1486: los Fondos de Pensiones Obligatorias y Fondos de Cesantías podrán invertir en entidades pertenecientes a su mismo conglomerado financiero, bajo lineamientos claros definidos en el decreto y con mecanismos de control de conflictos de interés. Por lo tanto, el universo de inversión de los portafolios se amplía y se van a poder invertir en nuevos títulos que pueden tener mejores rentabilidades y pueden mejorar la diversificación del portafolio.
- Circular Externa 35: a partir de abril de 2019, se implementarán mejoras en el cálculo de la Rentabilidad Mínima de los portafolios de Pensiones Obligatorias y de Cesantías. Específicamente se mejoraron las definiciones de los portafolios e índices de referencia y sus ponderaciones serán conocidas con anterioridad y que permitirán mejorar la gestión de riesgo de rentabilidad mínima.



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 2018 renovamos nuestro compromiso con esta disciplina incluyente e inspiradora.

Durante el 2018 Porvenir apoyó el deporte colombiano a través de la campaña de responsabilidad social “Nación del Atletismo”, que incluía el patrocinio de la Media Maratón de Bogotá, al equipo “Atletas con Porvenir” y a la campaña Corriendo por un Propósito, causa que durante este año tuvo un enfoque ambiental fomentando la siembra de más de 3.000 árboles a nivel nacional.



5.1.1. Equipo Porvenir

2018 marcó el decimocuarto 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 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 2018 el equipo estuvo conformado por: Carolina Tabares, Kellys Arias, Muriel Coneo, Angie Orjuela, Miguel Amador, Jeison Suárez, Carlos Santiago Hernández, Cristian Moreno, Alejandra Sierra, Johanna Arrieta y Heidy Bolívar.

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

- Atletas Mayores:

A nivel nacional fueron 45 podios, de los cuales 23 incluyeron primeros lugares. Entre estos destacan las medallas de oro de Muriel Coneo en el Campeonato Nacional mayores, prueba 1.500 m y 5.000 m; el primer lugar de Angie Orjuela en la Allianz 15k, la San Silvestre de Chía; el primer lugar de Jeison Suárez en la Allianz 15k, Miguel Amador medalla de oro en el Campeonato Nacional mayores prueba 10.000 m, primero en la San Silvestre de Chía y Kellys Arias medalla de oro en el Campeonato Nacional mayores prueba 10.000 m.

Internacionalmente, se presentaron 7 podios con 3 títulos. Dos de Muriel Coneo en las pruebas de 1.500 metros y 5.000 metros en los Juegos Suramericanos de Cochabamba y en los Juegos Centroamericanos y del Caribe respectivamente. Al igual, que el primer lugar de Jeisson Suárez en los Juegos Centroamericanos y del Caribe prueba maratón.

- Atletas Juveniles:

A nivel nacional fueron 19 podios, de los cuales 9 incluyeron primeros lugares. Entre estos se destacan la medalla de oro de Carlos Santiago Hernández en el campeonato Internacional Interclubes prueba 1.500 m y la medalla de oro en el Campeonato Nacional Sub 23 prueba 1.500 m; el primer lugar de Cristian Moreno en la Media Maratón de Bogotá (10k) y la medalla de oro en el Campeonato Nacional Sub 23 prueba 5.000 m; Alejandra Sierra con la medalla de oro en el Campeonato Nacional Sub 20 prueba 3.000 m, el primer lugar en la media maratón de Bogotá (10k) y la medalla de oro de Johanna Arrieta en el Campeonato Nacional Sub 23 prueba 1.500 m.

Internacionalmente, se presentaron 7 podios con 6 títulos. Tres de Carlos Santiago Hernández en las pruebas de 1.500 metros en Oxy Invitational, RedLand y Campeonato Suramericano de Cuenca, el primer lugar de Alejandra Sierra en el Suramericano Sub 18 Cuenca. Al igual, que los primeros lugares de Johanna Arrieta en las pruebas de 800 metros y 4*400 metros en el Campeonato Suramericano de Cuenca.



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 2018 se realizó la versión número 19 de la carrera con recorridos de 10km y 21km. En la carrera profesional (Media Maratón) compitieron atletas de 42 países del mundo, como: Alemania, Argentina, Aruba, Austria, Bahréin, Brasil, Bolivia, Canadá, Cataluña, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, Emiratos Árabes, Eritrea, España, Estados Unidos, Etiopía, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, India, Inglaterra, Italia, Japón, Kenia, Lesoto, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Perú, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Singapur, Suiza, Suecia, Uruguay y Venezuela.

Así mismo, en 2018 esta carrera fue galardonada por noveno 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. Corriendo por un Propósito

Desde el año 2000, Porvenir ha apoyado el atletismo en Colombia para entregar espacios para la práctica del deporte. Buscando robustecer nuestro enfoque social, y conscientes de que en la actualidad las personas quieren ser partícipes y validadores de acciones que generen un impacto en la sociedad a través de la tecnología, en 2018 continuamos con la iniciativa Corriendo por un Propósito.

Esta iniciativa buscaba involucrar, innovar y motivar a nuestros afiliados convirtiéndolos en agentes de cambio. Por medio de la app Nación del Atletismo, nuestros afiliados y Colaboradores donaron más de 500.000 km, los cuales se convirtieron en más de 3.000 árboles sembrados a nivel nacional, para continuar dándole oxígeno al planeta.

5.2. Responsabilidad Social con el Aporte de Nuestros Funcionarios

En Porvenir nos destacamos por nuestro compromiso social. Por eso, en el marco de su programa de Responsabilidad Social, los Colaboradores cuentan con un plan de donaciones a través de descuentos por nómina y de la entrega del reciclaje, lo cual les permite aportar a alguna causa que genere gran impacto en nuestro país, contribuyendo a mejorar la calidad vida de personas en condición de vulnerabilidad.

Fue así como desde mediados del 2017 por votación interna se seleccionó destinar estos recursos a Sanar, Alianza para la Prevención y Tratamiento del Cáncer en el Niño, organización con más de 30 años de experiencia y trabajo de apoyo a niños, niñas y adolescentes con cáncer, tiempo durante el cual han atendido a cerca de 12.000 pacientes.

Nuestra meta fue recaudar \$ 70'000.000.00 de pesos para ayudar en la construcción de un espacio lúdico dentro de Mi Casa Sanar, destinado para que cientos de niños que sufren de cáncer puedan descansar y tener opciones de esparcimiento durante su tratamiento.

Nos es muy grato confirmar que en diciembre de 2018 se inauguró la ludo biblioteca Sanar, que cuenta con una colección de más de 850 libros, juegos, computadores y demás materiales que fueron seleccionados cuidadosamente con la ayuda de Fundalectura y Sanar para garantizar que le puedan aportar a los niños en su proceso de recuperación y educación.



Algunos datos de interés:

Colaboradores donantes a Diciembre de 2017	373
Monto donado por Colaboradores	\$ 67'187.995
Monto donado gracias a Programas de reciclaje en la Entidad	\$3'728.700
Total recaudado	\$ 70'916.695

Este programa además nos ha permitido fomentar entre nuestros Colaboradores valores como la solidaridad, el apoyo y el trabajo colaborativo, los cuales hacen parte de nuestra cultura.

5.3. Educación Financiera

5.3.1 Familia Porvenir

Durante el 2018 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de Educación Financiera de la Familia Porvenir. A través del desarrollo de contenidos audiovisuales y editoriales, desplegados en nuestro micrositio y en las cuentas oficiales de Porvenir en Facebook, Twitter y YouTube, logramos impactar a cientos de colombianos, con información relevante, para que así puedan tomar mejores decisiones para su futuro en relación a sus Pensiones y Cesantías.



6

Nuestra Gente Porvenir

6.1 Desarrollo de Nuestro Talento

El desarrollo del talento humano y la gestión de la cultura, son las dimensiones de administración de Recursos Humanos que se trabajan con mayor enfoque estratégico para apalancar el fortalecimiento de las capacidades claves de la Compañía.



En 2018 se consolidó el modelo de gestión del talento, que tiene dos ejes fundamentales: valoración del talento (personas) y valoración de roles (perfiles de cargo). Se utilizó la metodología DISC que permitió generar los siguientes entregables:

- a) 44 perfiles de cargos tipo base para procesos de selección, sucesión y desarrollo.
- b) Mapa de Talento de Líderes y cargos claves para cada una de las Vicepresidencias: análisis del perfil vs. desempeño de los líderes y Colaboradores de cargos claves de la Compañía.
- c) Mapa de cargos críticos para temas de retención o selección.
- d) Cuadros de sucesión (identificación de posibles sucesores a rol de liderazgo y de cargos claves al interior de la Compañía).
- e) Identificación de Colaboradores con alto desempeño (HIPO).



6.2 Escuelas de Formación

Universidad porvenir

soluciones de formación

Porvenir a través de su Universidad Corporativa cuenta con Escuelas de Formación especializadas en competencias y temas relevantes para su operación, en 2018 estas Escuelas entregaron importantes resultados:

- Escuela Digital: Nueva escuela de la Universidad, su principal objetivo es desarrollar las capacidades requeridas por la organización para lograr una transformación digital eficiente, creciente y sostenible, apalancados en la cultura Vital 2.0

Su contenido curricular se estructuró con base en las necesidades identificadas en los diferentes centros de excelencia, de esta manera se diseñaron 7 módulos (Perspectivas y Arquitectura de la Transformación Digital, Gestión del Cambio, Pensamiento de Diseño, Mercadeo y Venta Digital, Agile, Automatización y Data y Analytics) formando de manera presencial a 322 Colaboradores en las capacidades requeridas por cada uno de los centros de excelencia; para toda la Compañía se lanzó el programa de certificación: súmate a la transformación digital a través de nuestra Zona Vital.

- Escuela de Asesoría Pensional: Finalizamos la formación básica a 87 estudiantes de oficinas y la formación superior a 27 Colaboradores de oficinas. Aumentamos nuestra audiencia abriendo 2 nuevos planes de formación, el primero orientado a los Analistas Operativos de Oficinas en donde contamos con la participación de 31 Colaboradores y el segundo dirigido a 50 estudiantes que se certificaron en la primera promoción de la EAP (2016); con ellos nos encontramos desarrollando un programa de recertificación que incluye dos diplomados enfocados en experiencia de cliente y producto, en una alianza estratégica con la escuela de negocios Argentina ADEN.

Por otra parte, realizamos un plan de actualización en producto orientado a 32 Colaboradores de servicio empresarial. Adicional a ello, destacamos las siguientes iniciativas desarrolladas durante el año 2018:

- Simulador de asesoría pensional: se implementó una herramienta digital que busca desarrollar las habilidades y conocimientos de los Colaboradores que están cursando la EAP en formación básica, se diseñaron 3 casos que abarcan los temas de mayor consulta en los canales: incapacidades, beneficiarios y herederos, asesoría 11 años y vejez.

- Proyectos de formación superior: realizamos ejercicios por medio de open cards que llevó a los Colaboradores de oficinas a seleccionar las ideas innovadoras que contribuirán a generar valor agregado a las funciones desarrolladas en su día a día.

- Escuela de Liderazgo: avanzando en la madurez de nuestro modelo de aprendizaje, durante este año se continuó fortaleciendo la formación en el puesto de trabajo (50) a través de sesiones de acompañamiento, en las que se entregaron guías metodológicas y se definieron proyectos para seguir fortaleciendo las competencias del Líder Porvenir.

Este año realizamos la valoración 360 (herramienta que permite tener un análisis integral del nivel de desarrollo de las competencias) y en este momento nuestros líderes están definiendo planes de desarrollo individual que les permitan cerrar las brechas identificadas.

- Escuela de Asesoría y Ventas: en el 2018 se realizó la tercera versión de la certificación en producto y servicios, con una cobertura del 100% (952 asesores y directores) de

la fuerza de ventas de Pensiones Obligatorias y Cesantías, abarcando temas como Tratamiento de Datos en la Gestión Comercial, Zona Transaccional, Luis Porvenir, Asesoría Pensional y Habilidades Comerciales. Para los líderes de la fuerza de ventas, se realizaron actividades de refuerzo y apropiación de las herramientas de seguimiento y acompañamiento en el marco de equidad y ética comercial.

Para la fuerza de ventas de Pensiones Voluntarias se realizó el programa de formación en los frentes de acompañamiento tributario, inversiones y pensional, para el 100% de los consultores, especialistas y gerentes (192 Colaboradores), así como la Certificación virtual en Planes Empresariales. De igual manera, logramos profundizar en las fases de prospección y acercamiento del MUVR, con herramientas y técnicas que incorporan los aspectos legales con las habilidades de venta consultiva. Para los Gerentes, se realizó un programa en acompañamiento comercial, en el que se brindaban técnicas de seguimiento y feedback para fortalecer el MUVR desde la óptica de los líderes.

- Escuela de Cuentas e Historia Laboral: esta formación se lanzó el segundo semestre del año 2018 abordando conceptos básicos de las operaciones sobre las cuentas, este primer módulo se incluyó como inducción especializada para los nuevos ingresos de las siguientes Gerencias: Integración Operativa, Operaciones Financieras y Contabilidad; en el segundo semestre del año en curso se lanzó el módulo intermedio abordando el detalle de cada una de las operaciones ya mencionadas, en el módulo básico se certificaron a 153 Colaboradores, en el módulo intermedio se han certificado a 144 Colaboradores es decir tenemos un avance del 91%.

6.3. Cultura VITAL

VITAL 2.0

En 2018 nuestros Valores evolucionaron a VITAL 2.0:

- Vocación de Servicio
- Integridad
- Trabajo Colaborativo
- Apertura al Cambio e Innovación
- Logro y Agilidad

Para lograr transmitir estos cambios al interior de la Compañía, se diseñó un taller con la alta dirección para ajustar los comportamientos asociados; así mismo se diseñó la campaña de estas volviendo VITAL 2.0 que permitió la activación de cada uno de los valores a través de distintos medios de una forma lúdica.

6.4 . Marca Empleador

Porvenir trabaja cada día para convertirse en una marca atractiva y así los mejores profesionales del país quieran unirse a nuestro equipo de trabajo.

Por tal motivo tenemos nuestra estrategia de Marca Empleador, a través de la cual hemos logrado incrementar el nivel de reconocimiento de Porvenir como empleador (20% al 50%), desarrollamos sinergias con las mejores universidades del país, incrementando la participación en actividades como ferias (26 ferias país), open days (3), retos corporativos y en proyectos de consultoría (5). Hemos fortalecido el modelo de embajadores de la marca y de conocimiento (30 Colaboradores), transmitiendo los beneficios y generando un gran interés de hacer parte de esta Compañía.

Contamos con una experiencia de selección digital y presencia en redes sociales (1,366 fans), que nos ha permitido optimizar las diferentes fases del proceso de selección, gestionar y administrar una base de candidatos evaluados y clasificados (6.195 candidatos) que nos permite proveer candidatos de calidad en tiempos cortos.

Así mismo renovamos nuestra oferta de valor “Ocho razones para trabajar en Porvenir”, nuestro portal de empleo y nuestro video de marca institucional.

6.5 . Fortaleciendo Nuestro Ambiente Laboral



Para Porvenir el bienestar de sus Colaboradores es la prioridad, por esta razón, programa y realiza acciones que fortalecen este importante aspecto con el fin de sorprender y superar las expectativas del Talento Humano de la Compañía.

Por eso, en el 2018 fortalecimos nuestro programa de ambiente laboral “Yo Creo nuestro Porvenir”, iniciativa que agrupa diversas actividades para nuestros Colaboradores y sus familias a nivel nacional.

A continuación, se enlistan algunos eventos destacados:

- Sol llegó a Porvenir para ser la mascota y el símbolo del Bienestar y el Ambiente Laboral en la Compañía. Nuestro nuevo integrante fue seleccionado por todos los Colaboradores de las principales ciudades del país en una gira de presentación que se realizó en todas las Regionales.
- Ceremonia de Antigüedad: se realizó un reconocimiento especial a 84 Colaboradores a nivel nacional que cumplieron 15, 20 y 25 años de servicio para la Compañía.
- Día de la Familia: esta celebración se realizó a nivel nacional y contó con la participación de cerca de 3.500 personas entre Colaboradores y sus familiares, quienes disfrutaron de actividades de integración.
- Día de la Familia “recargado”: en donde 350 personas asistieron al estreno de la obra Pirry y el Volcán en Bogotá.
- Vacaciones Recreativas: alrededor de 500 niños a nivel nacional disfrutaron de actividades diseñadas especialmente para ellos.
- Celebración de la Fuerza de Ventas: 1.300 Colaboradores de la Fuerza de Ventas celebraron su día con la Compañía.
- Entrega de regalos de Navidad: con actividades de integración se realizó la entrega de obsequios de Navidad a 1.425 hijos de Colaboradores de la Compañía.
- Buscando mejorar la calidad de vida de las personas que trabajan en Dirección General, se inauguró una sede de Tostao, así nuestros Colaboradores pueden obtener productos de excelente calidad a un buen precio.
- Entregamos la nueva Colección de Uniformes 2018

– 2019 y desde la primera semana de agosto cerca de 600 Colaboradores a nivel nacional usan nuevas prendas.

A lo anterior, se suman más espacios que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de todos los Colaboradores, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Sala de Bienestar y El Solar Porvenir: espacios diseñados para que los Colaboradores de Dirección General puedan hacer una pausa en el día.
- Zona Mamás Porvenir: diseñada para brindar comodidad e higiene a las madres lactantes.
- Zona de bicicletas: los Colaboradores de Dirección General cuentan con un espacio adaptado para parquear sus bicicletas, lockers para sus elementos y una batería de duchas para su uso.
- 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, karts, squash, entre otras.
- Tarde libre de cumpleaños: la cual se puede cambiar por el día de cumpleaños del hijo(a).
- Celebración de fechas especiales: Día de la Mujer, de la Madre, del Padre, celebración de la Navidad o las Fiestas de Fin de Año, entre otras.
- 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.

6.6. Compensación y Beneficios para Nuestro Equipo

Porvenir en desarrollo de su Política de Compensación, comprometida con el crecimiento, bienestar y prosperidad de sus Colaboradores, ha construido un Plan de Beneficios orientado a satisfacer necesidades de nuestros funcionarios y sus familias y contribuir al cumplimiento de sus proyectos personales.

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, a través del cual 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 (3) 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.

Nos enorgullece saber que en el 2018 tuvimos una inversión de \$6.860 millones para toda nuestra Estrategia de Bienestar.

Adicionalmente nuestros funcionarios cuentan con la posibilidad de vincularse al Fondo de Empleados Porvenir S.A. "FESAP", a través de él logran sus objetivos de ahorro permanente y ahorro voluntario con destinación específica, de igual forma pueden encontrar todo un portafolio de servicios para cada uno de los asociados y su grupo familiar.



Dentro de los principales servicios podemos destacar: pólizas de seguros de vida, de vehículo, exequiales, seguro obligatorio “SOAT” y seguros para el hogar; convenios para recreación y turismo, tasas preferenciales para créditos de vivienda, educación y libre inversión. En FESAP los asociados son lo más importante y por eso están en los momentos que más se requiere apoyándolos con un auxilio de solidaridad o calamidad, FESAP trabaja para convertirse en el mejor aliado y ser un apoyo en las actividades de bienestar de la Compañía.

6.7 Comunicación Interna

La Comunicación Interna de Porvenir cumple con una función trascendental, pues tiene como objetivo construir y fortalecer las relaciones de valor con los diferentes públicos de interés que existen al interior de la Compañía, a partir de una Política de Comunicación Corporativa y de los Objetivos Estratégicos establecidos por Porvenir.

Durante el 2018 los procesos de comunicación se orientaron a fortalecer aspectos como el sentido de pertenencia, la motivación y el involucramiento. Así mismo, se dio continuidad a “En Sintonía con Porvenir”, la estrategia definida que facilita una comunicación e interacción transversal y efectiva para lograr la consecución de las metas propuestas.

Además, se realizaron acciones que permitieron la articulación de la Comunicación Interna, junto con la activa gestión de la AFP que se está viviendo en la Compañía, lo cual se alcanzó por medio de los siguientes proyectos:

- Se creó la Zona Vital, una plataforma a la que todos los Colaboradores pueden acceder para conocer las noticias, los servicios y la gestión del conocimiento de manera fácil, rápida e interactiva.



- Se inició el proyecto de carteleras informativas digitales, con el fin de instalar un nuevo canal que transmitirá contenidos de interés para todos los Colaboradores.

A lo anterior se suman los demás Medios de Comunicación establecidos con los que buscamos acercarnos a nuestros Colaboradores:

- Encuentro de Directivos
- Voceros de Comunicación
- Buzón de Presidencia
- En Sintonía con el Presidente
- En Sintonía con la Comunicación
- Agenda Informativa
- Carteleras físicas
- Grupos de WhatsApp para Líderes
- Instagram oficial





Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros

7.1. Porvenir Preferencial

Con orgullo nuestro programa de descuentos, donde los afiliados y sus familias cuentan con más de 180 aliados comerciales, sigue cumpliendo grandes metas. En el año 2018 se reportaron más de 1.400 MM (información que reportan nuestras empresas aliadas) de ahorro para para nuestros afiliados. El uso de este beneficio se ve reflejado en un incremento del 26% de visitas (2.033.735) al portal, respecto al año 2017 con un incremento de 429.821 ingresos.



7.2. El Poder de las Decisiones

Las decisiones que toman los jóvenes pueden generar felicidad, tristeza o incertidumbre, pueden llevarlos a un futuro brillante o a uno caótico. Por eso, a través de la campaña El Poder de las Decisiones, queremos darle a los jóvenes herramientas para que conozcan la importancia de sus decisiones y cómo influyen para el cumplimiento de sus metas.

7.3. Ahorrar es Cosa de Niños

En Porvenir queremos seguir siendo un referente de ahorro en el país y sabemos que desde más temprano se comprenda la importancia de este hábito los colombianos podrán alcanzar sus metas para el futuro. Por eso, impulsamos Ahorrar es Cosa de Niños, una campaña de educación financiera para nuestros niños y padres de familia con el objetivo de generar reflexión sobre la importancia de ahorrar.

7.4. Modelo de Lealtad

En 2018 se gestó la estrategia de Modelo de lealtad, la cual nos permite tener una relación cercana y coherente con nuestros clientes de acuerdo con su ciclo de vida, segmento rentable y análisis comportamental.

La estrategia tiene como punto de partida el estudio de las acciones tácticas que se desarrollan en cada una de las etapas del customer journey con Porvenir (Posicionamiento, Atracción, Fidelización y Lealtad). El modelo tiene como propósito fortalecer y proponer nuevos puntos de contacto basados en la construcción de estrategias de fidelización y retención alineadas al perfil de los clientes.

7.5. Oferta de Valor para Pensionados

Conscientes de la importancia de cada una de las etapas de la vida de nuestros afiliados, Porvenir lanzó en 2018 el programa de Beneficios para Pensionados que cuenta con un modelo de servicio especializado para atender sus requerimientos bajo una amplia oferta de valor que contribuye a su bienestar pensional.

El programa ofrece a los pensionados distintos pilares de servicios de acuerdo con sus necesidades y expectativas; (Canales de Servicio Electrónico, Bienestar pensional, Acompañamiento Especializado y Producto Ahorro e Inversión). A través de esta oferta de valor, Porvenir brinda todo el acompañamiento y las herramientas necesarias para que los pensionados disfruten plenamente esta importante etapa de la vida.

7.6. Programa de Formación Empresarial

Con el fin de generar estrategias de valor agregado para las empresas y sus empleados, Porvenir impulsó en 2018 el programa de Formación Empresarial con el cual se obtuvo los siguientes resultados:

- Más de 56 cursos Gerenciales en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Se les dio la oportunidad a los empleadores de acceder a cursos de formación ejecutiva virtual en alianza con ADEN International Business School.
- Fueron certificados por el SENA en Pensiones y Cesantías más de 640 Colaboradores de diferentes empresas a través los talleres de servicio Pensional.
- Se desarrollaron a nivel nacional más de 400 charlas inhouse en diferentes temas de interés para las empresa y sus empleados.
- Se dictaron más de 900 charlas de Pensiones y Cesantías a cargo nuestro nuestros Consultores de Servicio Empresarial.

7.7. Novedades Canales

7.7.1. Andrea Asistente Virtual

En Porvenir contamos con Andrea Asistente Virtual, un chatbot de Facebook Messenger que ofrece atención a nuestros clientes las 24 horas del día, los siete días de la semana permitiéndole a nuestros afiliados acceder, desde sus celulares o computadores, a certificados, extractos y hacer consultas de productos.

Con el fin de crear nuevas experiencias para nuestros clientes, en 2018 Andrea evolucionó para ser capaz de responder las inquietudes de los afiliados sobre Cesantías, Pensiones Obligatorias, Pensiones Voluntarias e información general. Al cierre del año, Andrea contestó a 105.090 interacciones de usuarios, lo que descongestiona los canales presenciales y nos permite brindar una solución ágil y efectiva. Con Andrea nunca nos detenemos por ello estamos trabajando continuamente para brindar un mejor servicio, más cercano y útil para el usuario.

7.7.2. Botón PSE

Apoyando el proceso de Transformación Digital de Porvenir y alineando el negocio a las tendencias de mercado, hemos habilitado un botón de pagos PSE como nuevo canal de recaudo de aportes a Pensiones Voluntarias desde la Zona Transaccional Afiliados el cual es seguro, fácil y rápido para nuestros clientes. Desde su lanzamiento en septiembre de 2018, hemos recaudado más de 1.800 millones de pesos.

7.7.3. Página Web

La materialización de la Transformación Digital en Porvenir de cara al cliente se alcanzó con la salida a producción de la nueva Zona Pública en nuestro portal web, el cual permite que el cliente se profile de acuerdo con su momento de vida en la Ruta Porvenir y así pueda acceder a un contenido personalizado, sencillo y acorde con sus intereses. La página también cuenta con un buscador que facilita el acceso al contenido y promueve la educación financiera de nuestros afiliados.

El portal cuenta con mejoras funcionales y a nivel de diseño, que enriquecen la experiencia de los usuarios a partir de una navegación más clara y efectiva que se ajusta a cualquier dispositivo.

De esta manera, en el segundo semestre se anticipó dos años el cumplimiento de la MEGA 2020 de sostenibilidad, al lograr que el 95% de los servicios y transacciones sean consumidos en los canales de autoservicio Servifácil.

7.7.4. Ampliación de Capacidades de las Oficinas

Superar las metas establecidas y generar excelentes experiencias de servicio a nuestros clientes fue una de las grandes premisas de Porvenir en 2018. De ahí, el resultado alcanzado a partir de la incorporación de herramientas de Transformación Digital y de romper paradigmas que permitieron mejorar los procesos y ampliar en 50% la capacidad de atención de citas en los canales presenciales. Estos avances permiten focalizar los esfuerzos en las asesorías pensionales de nuestros clientes y absorber el crecimiento de la demanda para el año 2019, estimada en un 40%.





7.7.5. Modelo Servicio al Empleador

Pensando en ofrecer mejores servicios para nuestro Talento Humano, en 2018 la Compañía alcanzó los siguientes logros:

- Se lanzó la Oferta de Valor Empleador.
- Ampliamos la cobertura a nivel nacional del Programa de Orientación al Servicio Pensional para áreas de Recursos Humanos.
- Se dispuso la consulta en línea del detalle de pago de incapacidades e informe detallado de la deuda. En lo corrido del año se realizaron: 12.222 y 22.441 consultas respectivamente.
- Se diseñó y montó en la Zona Pública un video con el paso a paso para el Retiro de Cesantías con el que se buscó apalancar la migración a la Zona Transaccional Empleador logrando cerca de 418 visualizaciones al cierre del año.

7.7.6. Modelo de Servicio al Pensionado

Pensando en ofrecer mejores servicios para nuestros pensionados, en 2018 la Compañía alcanzó los siguientes logros:

- 5.533 afiliados vivieron una experiencia gratificante al radicar su beneficio pensional de Vejez.
- A través de la célula Soluciones en Línea se registraron 8.833 llamadas recibidas, las cuales tuvieron una efectividad del 80% en atención de casos.
- Se registraron 16.157 radicaciones con formularios electrónicos.
- Se efectuaron 1.682 definiciones automáticas por devolución de saldos.
- 9.374 pensionados generaron sus comprobantes de nómina de forma digital.
- 2.519 pensionados generaron sus certificados de forma digital.
- 19.700 pensionados recibieron su extracto vía correo electrónica mientras 6.852 lo reciben en físico.
- 141 pensionados Kapital tuvieron acceso a las plataformas de cursos de inglés y Getabstract.
- 216 pensionados asistieron a la celebración de la semana del pensionado en las principales ciudades del país.

7.7.7. Programa de Formación con Certificación del SENA

Luego de establecer en 2017 una alianza con el SENA para implementar el primer programa de formación en pensiones para los funcionarios de nuestras empresas VIP, en 2018 se dio continuidad a esta iniciativa a través de la consolidación de cursos como “Orientación del Servicio Pensional en Colombia”, el cual le permitió al personal de recursos humanos contar con el conocimiento amplio para



el desarrollo de sus funciones asociadas a la Seguridad Social y orientar a los trabajadores sobre el Sistema General de Pensiones para que tomen las mejores decisiones sobre el ahorro y futuro pensional.

Los resultados de esta alianza han sido sobresalientes; se han entregado un total de 650 certificados a estudiantes de las áreas de recursos humanos de nuestras empresas clientes más importantes.

7.7.8. Centro de Excelencia Data y Analytics

En el 2018 avanzamos en 3 aspectos clave para la gestión de nuestros procesos de calidad, capacidades tecnológicas y análisis, los cuales permitieron:

- Mejorar en un 20% los estándares de calidad de datos a partir de la implementación del Sistema de Evaluación de Calidad de Datos.
- Logramos la implementación de soluciones de Inteligencia de Negocios, automatizando la generación de reportes en 6 áreas de la Compañía, con el fin de mejorar los indicadores de desempeño.
- Disminuimos en un 40% los requerimientos de corrección de datos de clientes a partir de diferentes iniciativas de depuración de información.

Programa Formación Empresarial

Avancemos Juntos es saber que siempre le traerá los mejores resultados. Invitamos a conocer los módulos de formación te



Cursos Virtuales
de Formación



Charlas de
y Gestión e

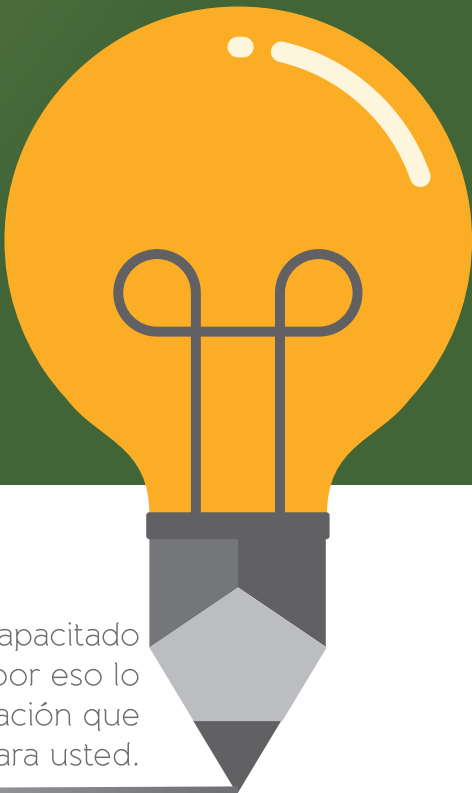


Charlas en Pensión
Obligatoria y Cesantías



Talleres de
Financ

de
ón
ial



de estar capacitado
ultados, por eso lo
de formación que
nemos para usted.



Competencias
en su Empresa



Cursos
Gerenciales



de Planeación
anciera



Programa de Servicio
Pensional certificación SENA

7.7.9. Actualización de Datos de los Clientes

En 2018 logramos un crecimiento superior al 20% de clientes con datos electrónicos, esto es más de 1.400.000 clientes a los que Porvenir ha logrado actualizar sus datos electrónicos, facilitando su ingreso a nuestros canales digitales e impulsando el autoservicio. Adicionalmente a partir de los procesos de actualización, se logró una disminución de cerca de 1 MM de extractos físicos, migrando hacia lo digital.

7.7.10. Automatización y Rediseño de Procesos Design Thinking

En 2018 Porvenir avanzó en la automatización de procesos gracias a la metodología Design Thinking, logrando importantes resultados:

- Se diseñaron y automatizaron los formularios electrónicos que utilizan los canales en la radicación de la solicitud pensional.
- Se diseñaron las infografías y los mensajes que acompañaran la navegación de la transacción, solicitud del beneficio pensional en línea.
- Se diseñaron tres eventos de negocio que contemplan 12 comunicaciones automáticas que se utilizarán en las aprobaciones y rechazos del beneficio, DV, Sobrevivencia e Invalidez, así como 96 mensajes que se enviarán en los eventos de seguridad.
- Se intervinieron tres fichas del experto, a través de las cuales de forma inteligente, se envía el reporte de la deuda al empleador, utilizando un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el empleador.
- Por Gobierno de Comunicaciones, se intervinieron 196 comunicaciones. (125 cartas, 70 piezas).

7.7.11. Célula Monitoreo de la Experiencia de Cliente Porvenir

La célula de Monitoreo de la Experiencia de Cliente Porvenir se implementó en octubre de 2018 con el objetivo de identificar de forma oportuna que los servicios dispuestos en Servifácil para nuestros afiliados sean los correctos y con la experiencia de usuario correcta. Es por esto que durante el 2019, propondremos iniciativas que impacten nuestros servicios para lograr exceder las expectativas de nuestros clientes.



Aportes en Línea

8.1. Lo más Destacado de Aportes en Línea en 2018

Reposicionar la marca Aportes en Línea en el mercado fue uno de los grandes retos que tuvimos como Compañía en 2018. Luego de haber actualizado el logo símbolo y el slogan, se trabajó con clientes, empleados, proveedores, accionistas y público en general para lograr que Aportes en Línea continuara siendo reconocida como una Compañía líder en el sector.

El cambio de imagen nos ha permitido transmitir la madurez que hemos adquirido a lo largo de 10 años y reforzar en el mercado los servicios y productos que ofrecemos. A través del tiempo, hemos venido ampliando la gama de estos servicios para responder a las necesidades de nuevos nichos de mercado y generar una oferta de valor más integral.



Nuestra razón de ser es generar soluciones innovadoras y sostenibles apalancadas en tecnología, que transforman positivamente desde la seguridad social. En la actualidad, ofrecemos servicios de:

- Liquidación y pago de la Seguridad Social.
- Liquidación y pago de Cesantías.
- Liquidación y pago de Pensiones Voluntarias.
- Gestión de cartera y recaudo.
- Servicios de contacto.
- Servicios financieros.

Todos estos servicios fundamentados desde los pilares corporativos: la innovación, el relacionamiento, el servicio y la eficiencia; haciendo de Aportes en Línea una empresa que genera soluciones que transforman.

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

En el 2018 superamos grandes retos normativos y a través de nuestra plataforma se generaron mensualmente las liquidaciones y pagos a Seguridad Social de más de 6.646.831 trabajadores alcanzando una participación en el mercado del 42.61%. Resultados que nos enorgullecen y se logran con la participación y esfuerzo de todos los que hacen parte de Aportes en Línea.

8.2. Cifras 2018

- A diciembre de 2018, el servicio de liquidación de Seguridad Social logró un nivel de 701 mil liquidaciones mensuales.
- Los detalles liquidados terminaron en 23.958.566, con un crecimiento del 4.3% respecto al año anterior.
- En la campaña de Cesantías 2018 se liquidaron más de 2.439.538 trabajadores, logrando con esto una participación del 45% en los Fondos privados.
- Se registraron utilidades netas por \$15.234 millones de pesos.
- Los resultados en el servicio de liquidación de Pensiones Voluntarias llegaron a los 27.758 trabajadores.
- Se alcanzó el 99,8% de efectividad en la entrega de archivos de acreditación para Porvenir.
- Al cierre de 2018, nuestra oferta de servicios financieros alcanzó una facturación de \$1.218 millones de pesos y se firmaron tres nuevos convenios.
- Se dio continuidad al contrato de PILA y Beps con Colpensiones.
- Se capacitó en temas de Seguridad Social a más de 16.143 personas, en 22 charlas presenciales desarrolladas en 16 ciudades del país y en 4 jornadas virtuales.
- Aportes en Línea continúa siendo el líder de las redes sociales de la categoría, contando con más de 81.850 seguidores, con un aumento del 10% respecto al año anterior.
- Como celebración de los 10 años de la Compañía se realizaron 5 eventos de aniversario para nuestros clientes



en las ciudades de Bogotá, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Medellín. A su vez, se realizó la celebración para todos nuestros Colaboradores.

- 13.667 personas hacen uso constante de la aplicación móvil de Aportes en Línea.
- Se disminuyó en un 10.5% el número de quejas y reclamos recibidos en comparación al año anterior.
- Respecto a nuevas funcionalidades de la plataforma se actualizó la interfaz de nuestro portal web haciéndola mucho más intuitiva y sencilla de manejar, se incluyó el botón de Certificados de renta en el módulo Autoservicio, se creó el Portal exclusivo para aportantes independientes y se lanzó a Andrea: nuestra Asistente Virtual en línea, que está disponible para atender los requerimientos de nuestros clientes a través del portal web.
- A diciembre de 2018, Andrea alcanzó 24.324 interacciones con 10.351 usuarios. En total se han pagado 1.932 liquidaciones a través de la Asistente Virtual.
- Durante 2018 nos certificamos en la Norma ISO 9001:2015 gracias al trabajo continuo y el esfuerzo de todo el equipo.
- En el programa de certificación del conocimiento los Colaboradores continuaron desarrollando el módulo avanzado correspondiente a PILA y se puso en marcha el módulo intermedio correspondiente a los servicios ofrecidos por la Gerencia de Operaciones.
- Se continuó con la ejecución del plan de trabajo de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- Desde la Gerencia Administrativa se llevaron a cabo 17 promociones internas, 51 contratos pasaron de ser de término fijo a término indefinido, se realizaron 44 actividades de bienestar, 5 eventos deportivos y se otorgaron 40 auxilios educativos para los Colaboradores.

8.3. Beneficios Aportes en Línea para los Usuarios

Como líderes del mercado nuestros usuarios juegan el papel más importante, motivándonos a ser mejores cada día para generarles valor e innovar en los productos y servicios que les ofrecemos. Propondemos por brindar un excelente servicio, que sea eficiente y claro, para que les facilitemos los procesos de liquidación y pago de Seguridad Social (PILA), Cesantías y Pensiones Voluntarias.

Nuestros usuarios tienen a su disposición una plataforma robusta y actualizada con la normatividad vigente. Hacemos cumplir nuestra promesa de servicio generando soluciones que transforman y facilitan los procesos. Nuestros usuarios obtienen diversos beneficios como:

- El Portal Independiente el cual permite generar la planilla de Seguridad Social a través de sencillos pasos que están adaptados al lenguaje de estos clientes.
- La aplicación móvil de Aportes en Línea, que facilita la generación de la liquidación y pago de aportantes independientes haciendo uso de su dispositivo celular.



- Los múltiples canales de servicio, entre los que se encuentran la opción Contáctenos de la página web, nuestra Asistente Virtual en línea: Andrea, las líneas de servicio telefónico tanto para clientes empresariales como para independientes, los frecuentes comunicados informativos que reciben, la atención a través de redes sociales, la línea ética y la asesoría personalizada en 21 ciudades bajo el esquema de consultores y especialistas de producto y servicio.

- Las diversas posibilidades para acceder a la clave de pago de la planilla de Seguridad Social desde diversos canales: opción autoservicio del portal web, Asistente Virtual en línea: Andrea, mensaje de texto doble vía, recepción de la liquidación de forma automática, solicitud de clave a través de nuestro sistema telefónico de respuesta automática e incluso, con Aportes en Línea los clientes pueden realizar el pago directamente en el punto de pago sin necesidad de contar con la clave de la planilla. Estas opciones están disponibles cuando la liquidación no presenta cambios mes a mes.

- La constante actualización de conocimiento, sobre normatividad y funcionalidades del sistema, gracias a las capacitaciones presenciales y virtuales que realizamos en diferentes ciudades del país y a la publicación de videos tutoriales en las redes sociales.

- La innovación respecto a las funcionalidades que ofrece la plataforma: el pago de múltiples planillas en una sola transacción, la división automática de planillas, la autocorrección de más de 250 tipo de errores de forma automática, los múltiples reportes corporativos, individuales y a la medida, la creación, cargue y validación de planillas desde Excel, la validación masiva de AFP y EPS, la generación de certificados desde el Módulo Autoservicio del portal web, entre muchas otras funcionalidades.

8.4. Beneficios Aportes en Línea para las Administradoras

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

- **Gestión Deuda Histórica:** servicio ofrecido a las administradoras convenio, con el fin de contactar al aportante de manera telefónica o electrónica, con el propósito de adelantar el proceso de depuración que permita aclarar los periodos de los afiliados en deuda, bien sea por medio de novedades, pago o corrección de inconsistencias reportadas por el empleador o identificadas mediante análisis operativo, evitando de esta manera que en un futuro inicien un proceso de cobro persuasivo, prejurídico o jurídico con la Administradora. Este servicio se presta a las empresas que la administradora asigne.

- **Gestión Deuda Corriente:** servicio ofrecido a las administradoras convenio, con el fin de notificar a los aportantes que presenten deuda en el periodo corriente de manera electrónica, escrita o vía SMS, de acuerdo con lo ordenado en el Artículo 8 de la Resolución 2082 de 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales del Sistema de la Protección Social - UGPP, por la cual se establecen los estándares de cobro que deben implementar las administradoras del sistema de la protección social. Igualmente, gestionar las respuestas recibidas vía telefónica o por correo electrónico por parte del empleador en atención a la notificación enviada, con el propósito de aclarar la deuda correspondiente al periodo actual.



- **Gestión de Cartera y Recaudo:** servicio ofrecido a las administradoras de Seguridad Social, con el fin de consolidar y entregar el recaudo PILA luego de ser conciliadas las planillas vs su recaudo, y de identificar y gestionar inconsistencias definidas por normativa vigente o definidas por la administradora.

- **Gestión de Inconsistencias:** consiste en la gestión telefónica o de escritorio con aportantes o cotizantes para los cuales la Administradora identifica inconsistencias como falta de detalles liquidados para un depósito pagado. Este servicio se presta para los productos de Pensiones Obligatorias, Pensiones Voluntarias y Cesantías.

- **Gestión de Beneficios Pensionales:** consiste en un acompañamiento telefónico a los afiliados próximos a pensionarse, con el fin de guiarlos en los diferentes trámites que deben realizar para la obtención de su pensión, como, por ejemplo, la firma de su Historia Laboral.

- **Sistema Transaccional BEPS:** servicio ofrecido con el fin de gestionar el enrutamiento, procesamiento, monitoreo, validación, autorización, envío de SMS y conciliación diaria de las transacciones efectuadas en línea con las redes encargadas del recaudo de los aportes del servicio social complementario de BEPS.

- **Servicios financieros:** servicio ofrecido con el fin de poner a disposición de las entidades financieras el certificado de aportes de las personas que realizan sus pagos por Aportes en Línea.

- **Servicios de contacto:** este servicio se compone por:

- **Mesa de Ayuda:** brinda soporte a la fuerza comercial de Porvenir en lo referente a incidentes con los aplicativos, dispositivo celular, etc.

- **Agendamiento:** procesa las solicitudes de la fuerza comercial de Porvenir respecto a visitas a empresas interesadas en utilizar la plataforma de Aportes en Línea.

- **Desistimiento:** gestiona solicitudes de traslado de Fondo con el ánimo de lograr la retractación.

- **Call Ventas:** ofrece a clientes de Porvenir el uso de la plataforma de Aportes en Línea.

- **Call Mantenimiento:** ofrece servicio postventa a empresas que utilizan nuestra plataforma.

Estos servicios traen beneficios a las administradoras permitiéndoles:

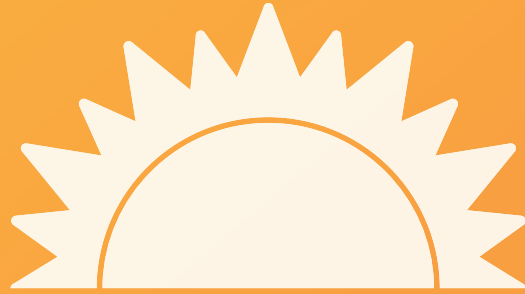
- **Ahorrar costos:** pueden consultar información en cualquier momento y las veces que se requiera. A su vez, eliminar procesos de conciliación interna y de gestión de inconsistencias redundando en una disminución en personal y gastos de tecnología por la simplificación de procesos complejos de acreditación.

- **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.



VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



porvenir
sólo hay uno

Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.
Calle 100 No. 100-100, Bogotá, Colombia

#AvancemosJuntos

Filial de Grupo
The logo for Grupo AVL, featuring the letters 'AVL' in a stylized, bold, sans-serif font.