ALPOPULAR ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A.
ALPOPULAR S.A. INFORME DE GESTIÓN
AL CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Señores Accionistas:

En cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias me permito presentar a ustedes el Informe sobre las actividades adelantadas por ALPOPULAR S.A. durante el año 2020.

ENTORNO ECONÓMICO

Marcado por el impacto de la pandemia del coronavirus, en el tercer trimestre de 2020 el PIB decrece el 9% respecto del mismo periodo de 2019; las actividades que más contribuyen a ésta caída son: comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas, transporte y almacenamiento, alojamiento y servicios de comida, construcción, y explotación de minas y canteras. Durante lo corrido del año, el PIB cae 8.1% respecto al mismo periodo del año anterior. Para el 2021 se proyecta un crecimiento cercano al 4.5%, según el consenso de los distintos analistas económicos.

El índice de precios al consumidor cierra el año 2020 en 1.61%. Los principales rubros que contribuyeron al aumento del promedio fueron: salud, alimentos y bebidas no alcohólicas, restaurantes y hoteles, entre otros. De otra parte los que más disminuyeron sus precios fueron: educación, prendas de vestir y calzado, y artículos para el hogar.

Durante el periodo enero - noviembre de 2020 las exportaciones fueron de US$28.021 millones FOB, con una reducción del 22.5% frente al mismo periodo en el año 2019. La explicación de esta reducción está dada principalmente por: combustibles y productos de industrias extractivas y por el grupo de manufacturas. Los principales destinos de nuestras exportaciones fueron Estados Unidos, China, Ecuador, Panamá, Brasil, México e Italia.

Las importaciones efectuadas por Colombia durante el periodo enero - noviembre de 2020 fueron de US$39.346 millones CIF, con una disminución de 19.1% frente al mismo periodo de 2019. Por subgrupos, las importaciones que más cayeron fueron: manufacturas, maquinaria y equipos de transporte, y productos alimenticios. Por país de origen, los principales negocios se realizaron con Estados Unidos, China, México, Brasil, Alemania, India y Francia.

En relación con la tasa de cambio, el dólar cerró el año 2020 en $3.432 lo que significa una devaluación del 4.7% frente a los $3.277 con los que inició el presente periodo. El año mostro una alta volatilidad de la tasa de cambio, llegando sobrepasar los $4.000 como consecuencia de la incertidumbre al inicio de la pandemia por COVID-19, así como la caída de la producción y bajos precios del petróleo por debilidad de la demanda.

GESTIÓN COMERCIAL

Se inició el año 2020 siguiendo los lineamientos establecidos en la planeación estratégica, que contemplaban enfocar la gestión comercial hacia los sectores definidos como objetivo para la consecución de clientes, apoyado en el modelo de actuación comercial implementado en el Banco Popular y sus filiales.

Sin embargo, las condiciones que fijó la presencia del COVID-19 en el país obligó el re direccionamiento de la forma de abordar la gestión comercial con los clientes, debiéndose acoger la virtualidad. No obstante lo anterior, se establecieron tareas para cada uno de los equipos comerciales buscando reforzar el relacionamiento con los clientes estratégicos actuales para evitar que la agresividad comercial de la competencia, dadas las condiciones del mercado, pudiera desencadenar en deserciones de algunos de ellos. Para lo anterior se unieron esfuerzos con la Gerencia de Operaciones, fortaleciendo así los servicios con barreras de salida más efectivas.

Una vez implementada esta estrategia, se puso en marcha la tarea de redefinir los sectores foco establecidos en el plan estratégico, dado que algunos de ellos estaban resultando muy afectados por la cuarentena. Concluido este análisis, se

direccionó al equipo comercial para que virtualmente y en la medida que los clientes prospectados y priorizados lo permitieran, se desarrollara la actividad comercial y es así como se logró durante el transcurso del tercer y cuarto trimestre del año la vinculación de algunos clientes importantes tanto en el sector público como en el sector privado.

Para reforzar la activada comercial se llevaron a cabo algunas reuniones virtuales (webinar) tanto en temas de gestión documental como en logística, logrando excelentes niveles de asistencia, con lo cual buscábamos fortalecer nuestra presencia de marca, mantener la atención de clientes actuales y potenciales y encontrar nuevos contactos que nos permitiera ampliar la base de clientes.

Sin perjuicio de lo anterior, continuamos trabajando de la mano de la gerencia de operaciones en el diseño y mejoramiento de productos para nuevos sectores teniendo en cuenta la dinámica y reacomodación del mercado de operaciones logísticas y de gestión documental.

Finalmente, y con el fin de lograr mejores resultados comerciales según el direccionamientos al respecto de la Gerencia General, se implementó una nueva estructura comercial a nivel de las regionales, focalizando la misión de los gerentes únicamente en lo comercial y asignando las funciones operativas y administrativas a otros colaboradores, asegurando así que el desempeño de la fuerza comercial sea más eficiente. Con esta estructura se busca ampliar, de manera significativa, el portafolio de clientes potenciales y la posibilidad de profundización en los ya vinculados, así como se incrementó la base de datos de cliente de Alpopular de 1100 a cerca de 6000 (incluyendo los del Banco Popular activos e inactivos), lo cual permitirá una mayor posibilidad de vinculación resultado de la gestión comercial.

En conclusión, se logró el establecimiento de una estructura comercial que se ajusta a la segmentación determinada por el Banco Popular, teniendo como base el modelo MAC que está operando para este y sus filiales. Acorde con este modelo, se realizó la priorización de clientes actuales y potenciales y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se estableció una reasignación de los mismos por

regiones y por segmentos del Banco, logrando un equilibrio operativo que permite una mayor eficiencia y efectividad comercial.

GESTIÓN DE MERCADEO

Durante el año 2020, el área de marketing continúo con el desarrollo de sus principales objetivos estratégicos, a saber:

- "Posicionar Alpopular como una marca elegida, querida y recomendada"
- "Potencializar aliados y canales digitales generadores de prospectos"
- "Vivir e impregnar nuestra cultura del "Ser Popular"".

Posicionamiento: En desarrollo de este objetivo se construyó el entorno a la marca y a través de los canales digitales, se logró una comunicación enfocada en presentar a Alpopular como un Operador Logístico especializado, capaz de desarrollar soluciones integrales a la medida de las necesidades de las empresas con foco en la estrategia. En cuanto a Alarchivo, se fortaleció su posicionamiento como Gestor de Información, evidenciando su capacidad en el diseño y desarrollo de soluciones digitales que agilizan y solucionan procesos de diferentes compañías.

Aliados y canales digitales: Se dio continuidad a la consolidación del portal web y de las redes sociales; se diseñaron campañas digitales que permitieron el incremento en el número de visitas de la web de la compañía, cerrando el 2020 con aproximadamente 350.000 visitas y más de 10.000 seguidores en redes sociales y se desarrollaron eventos digitales (webinars) con la participación y conexión de un total estimado de 1.000 personas, todo lo cual representó 450 oportunidades comerciales.

Vivir e impregnar nuestra cultura: En coordinación con el equipo de Talento Humano, Comunicaciones y Marketing, se inició la implementación de la cultura "Ser Popular" que busca, el fortalecimiento de sus principales conceptos en los líderes de la compañía, a través de diferentes medios de comunicación internos.

Entre los destacados "Vivimos 100% Positivos" es el primer noticiero corporativo y digital de Alpopular.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Durante el año 2020 se recibieron 66 PQRS´F a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC, distribuidas de la siguiente manera: 31 reclamos, 24 quejas y 11 felicitaciones, brindando respuesta a los Consumidores en los términos de respuesta establecidos. Por servicio, el 73% correspondieron a Logística, 15% al servicio de Agenciamiento Aduanero y 12% a Gestión Documental.

A la fecha se encuentran cinco PQRS´F abiertas, de los cuales cuatro reclamos se encuentran pendientes de la ejecución de planes estructurales internos y uno, al cierre de 2020, se encontraba en etapa de estudio a efecto de determinar si procedía o no el reconocimiento económico al cliente.

Como consecuencia de los reclamos recibidos, Alpopular S.A. asumió el pago de $146.7 millones correspondiente a 22 reclamos y se encuentra en análisis un reclamo con una cuantía aproximada de $54.0 millones. Durante el año 2020 se efectuó la presentación mensual del informe de PQRS´F y Evaluación de Servicio en el Comité de Gerentes. Estas Quejas y Reclamos fueron gestionadas conjuntamente con el área de riesgos toda vez que para la Compañía significan eventos de riesgo materializados que han surtido planes de acción, estructurales en algunos casos, tendientes a la implementación de controles y procedimientos orientados a minimizar la ocurrencia de estas situaciones.

Como parte del proceso de administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se establecieron las siguientes mejoras tendientes a fortalecer permanentemente el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

- Ajustes en la metodología para la medición de satisfacción del Cliente.
- Envió mensual de estado de PQRS´F y Evaluación de Servicio a las Gerencias Nacionales.

- Sensibilizaciones a los clientes respecto a los canales de atención establecidos.
- Sensibilizaciones a los colaboradores, con el fin de reportar oportunamente las PQRS´F de los clientes.
- Implementación de controles para atender adecuadamente los derechos de los consumidores financieros.

Los informes emitidos por los entes de control fueron gestionados adecuada y oportunamente definiendo planes de acción orientados a la mejora continua del sistema.

Debido a los cambios estructurales realizados durante el 2020 en ALPOPULAR S.A., a partir del 01 de noviembre de 2020 el SAC quedó a cargo de la Gerencia de Riesgos y Seguridad, estableciendo como responsable al Líder Sistemas Integrados de Gestión y a su cargo un Profesional I SAC.

En conclusión, durante el año 2020 el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y el Sistema de PQRS´F, fue administrado adecuadamente en línea con las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

ALARCHIVO

El ingreso alcanzado por la unidad estratégica de negocio Alarchivo para el año 2020 fue de $24,793 millones de pesos. Debido a la crisis general provocada por la pandemia del COVID-19, no se logró un crecimiento respecto al año anterior. Sin embargo, se consiguió defender el nivel de facturación respecto al 2019.

Continúa el proceso de ampliación del portafolio hacia los servicios digitales y se cerraron proyectos muy interesantes en el segmento gobierno. Dentro de la evolución de Alarchivo durante el año 2020, se obtuvo el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- Financieros: Se alcanzó un crecimiento mayor al 10% en el ingreso de las ventas dentro de las empresas del grupo AVAL y en general dentro del sector

institucional, alcanzado un ingreso de $7,300 millones de pesos dentro del 2021.

- Comercial: Se consolidó la participación de clientes de Alpopular dentro del portafolio de clientes del Banco Popular por segmento, alcanzando una meta del 9,2%, esto a través de la aceleración de la estrategia MAC y el reposicionamiento de la marca Alarchivo en canales digitales y tradicionales.
- Se diseñaron e implementaron tres procesos de negocio para tercerización de los procesos de vinculación fiduciaria y facturación.
- Se fortalecieron los conocimientos del equipo de venta a través de la capacitación en los sectores de educación, salud y gobierno, foco de Alarchivo.
- Se terminó la integración de Alarchivo dentro de los EGCs del Banco y se dio cumplimiento al plan táctico propuesto desde el inicio del año.

Con base en la estrategia basada en servicios de tercerización, se implementaron los planes tácticos que permitieron enfocar las ofertas de la compañía en los sectores Gobierno e Institucional, claves en Colombia. Los productos creados entraron en producción durante el tercer trimestre de 2020, permitiendo la consolidación de la marca Alarchivo como una alternativa viable en la gestión de la información. En lo que hace referencia al sector Gobierno se celebraron contratos de inventario documental de más de 3.000 millones de pesos.

Desde el punto de vista Administrativo, se continuó con el proceso de reducción de riesgos y cumplimiento de los procesos de gobierno corporativo que asegurarán una operación transparente en el año 2021.

GESTIÓN DE OPERACIONES

La Gerencia Nacional de Operaciones, de acuerdo con la estrategia planteada en el año 2020, adelantó diferentes acciones con cada área a su cargo con el fin de apalancar la propuesta estratégica de la organización soportada en los pilares estratégicos, tales como:

- Ajustes en la estructura nacional y central.
- Mejoramiento de procesos.

- Implementación de métricas estándar y nacionales.
- Mejoramiento de perfiles y profesionales.
- Control centralizado.

A continuación los resultados por cada área:

I. Logística e Infraestructura

Preventa:

- Durante el año 2020 se gestionaron setenta y tres (73) solicitudes de dimensionamiento, de las cuales tres (4) fueron aceptadas por los clientes, en ocho (8) se tomó la decisiones de no participar, treinta y ocho (38) no fueron aceptadas por el cliente y veinticuatro (24) están pendientes de respuesta por parte del Comercial. De las cuatro (4) propuestas aceptadas, tres (3) corresponden a la sucursal Bogotá y una (1) tiene alcance nacional, y representan un ingreso total aproximado de $3.885 Millones de pesos/año.

Proyectos de mejoramiento y rentabilización:

- Se inició el proceso de cancelación del Usuario Comercial de la Zona Franca Barranquilla y la terminación anticipada del contrato de arrendamiento de la plataforma allí ubicada, proyectándose un ahorro aproximado de $798 Millones de pesos anual. En la misma línea, se terminó el contrato de arrendamiento del patio ubicado en el Parque Empresarial Metroparque ubicado en la ciudad de Valledupar y se unificó la mercancía en la finca Betania de la misma ciudad, lo que representa un ahorro mensual estimado de $12 millones mensuales, para un total anual de $144 Millones de pesos.

- Se reestructuraron los indicadores GOP integrando la medición del desempeño logístico bajos los Kís´s de Gestión del Margen (GM), Gestión Interna (GI) y gestión del Servicio (GS) para cada una de las sucursales, obteniendo como resultado de la unidad de negocio: 90,73% General - GS: 98,24%, GM: 76,31%, GI: 92,43%.

- El promedio de ocupación nacional para el año 2020 fue del 76,85% en Posiciones de Estiba (PE) y en metros cuadrados del 74,49%

Logística y Tecnología:

- Durante el periodo 2020 se solicitaron tres desarrollos para SISLOG; se implementó un desarrollo de paletas en muelle para identificar los pedidos en muelles de salidas, funcionalidad que no existía para Alpopular y que ajusta a la realidad el proceso de despacho en el WMS SISLOG.
- A partir del segundo semestre se dio inicio al proyecto WMS-LAB para implementar una herramienta que complemente a SISLOG en la gestión de operaciones complejas en manejo de información y que requieran interfaces; se definió el modelo y se desarrollaron 5 interfaces que están en fase de pruebas (definición compartida con el cliente Tigo/Une).

- Se definió, en conjunto con el área de TI, la modificación del contrato de alquiler de terminales e impresoras con un ahorro respecto al contrato inicial del 41%, optimizando así la gestión del costo de equipos de soporte.

II. Títulos (CDM'S)

El nivel de operaciones con títulos en promedio presentó una leve disminución de 0.8% al pasar de $89.145 millones en el año 2.019 a $88.454 millones en el 2.020. Los ingresos disminuyeron en un 0.3% frente al año inmediatamente anterior, para el año 2.019 se registraron $2.202 millones, mientras que el año 2.020 se registraron $2.195 millones.

III. Inventarios:

Durante el 2020 se realizaron tres mil ciento veintidós (3.122) inventarios entre los diferentes depósitos Depósito Comercial (DC), Depósito Habilitado (DH), DIAN y Títulos y se gestionaron novecientos sesenta y seis (966) inventarios cíclicos. En valor acumulado se ejecutó validación que sobrepasa los 1.9 Billones de pesos.

TIPO DE INVENTARIO	CTD. EJECUTADO	VLR. PROGRAMADO	VLR. EJECUTADO
GENERAL	57	529.975.208.378	523.836.923.591
ABANDONO	105	3.746.782.786	3.317.813.826
CICLICO DC	966	846.313.943.407	828.085.804.569
OCASIONAL DC	89	-	37.610.441.732
CICLICO DH	634	167.054.139.016	167.052.095.051
CICLICO DIAN	624	72.967.997.138	60.252.209.228
CADENA DE CUSTODIA	142	28.786.304.315	28.364.344.315
OCASIONAL DIAN	45	-	6.895.361.610
TITULO	59	281.063.181.092	248.012.028.191
TOTAL	**2.721**	**1.929.907.556.132**	**1.903.427.022.113**

Grafico 3. Cantidad de Inventarios. **Fuente:** Manual

IV. Gestión Documental:

La Unidad de Negocio (UN) de Alarchivo se incorporó bajo la gestión centralizada de la Gerencia de Operaciones lo que permitió la implementación de una estructura de soporte nacional encargada de gestionar, apoyar, controlar y emitir directrices a nivel general sobre la unidad de negocio y las operaciones en sucursal.

Indicadores:

- Para el cierre del año 2020 se implementó un proceso de intervención, unificación y estabilización de Kpi´s obteniendo los siguientes resultados en la unidad de negocio: 94,63% General – GS: 97,32%, GM: 84,68%, GI: 98,66%.

- El promedio de ocupación nacional sobre capacidad Instalada, fue el siguiente:
  - Cajas Ref. X-300, 83%.
  - Garantías 72%.
  - Medios magnéticos 58%

V. Comercio exterior:

Mejoramiento e implementación: Para el mejoramiento de la estructura operativa y optimización financiera de las sucursales - plataformas a nivel nacional, durante el mes de Noviembre de 2020 se realizó ajuste a la capacidad operativa de la UN y

se optimizó la planta de personal en 4 personas. Adicionalmente, se implementó un indicador de confiabilidad en la revisión de las declaraciones de importación, el cual permite evaluar el nivel de efectividad que se tiene al momento de presentar las declaraciones en los sistemas informáticos de la DIAN.

Indicadores:

Para el cierre del año 2020 el indicador global de la UEN consiguió una estabilización importante cerrando en 87,11% a nivel nacional, con un 88,54% en el indicador de GS, 98,78% en los indicadores de Gestión Interna (GI) y 68,49% en Gestión de Margen (GM).

VI. Transporte:

- Operaciones – Gestión de soporte operativo:

  - Aumento de proveedores de servicio con la inclusión de 6 nuevos proveedores, para un total de 22 en el back operativo.
  - Implementación del procedimiento de bases facturables PRO-ALM-027.
  - Implementación del procedimiento PRO-ALM-023 para el Manejo de Contenedores, garantizando cumplimiento requerimientos OEA. Se establece el control al cumplimiento de citas para evitar el pago por moras y bodegajes.
  - Implementación de plataforma de optimización de rutas Beetrack e implementación y contratación de vehículos eléctricos en función de huella de Carbono (Tigo).
  - En materia de gestión central y de soporte, se integró la facturación de los servicios de la unidad de transporte a SAP, se realizaron acuerdos sobre el costo del software operativo, obteniendo una reducción de los costos de uso en un 47%. De igual forma adelantó conciliación de la facturación de la unidad junto con la revisión y cierre de cuentas pendientes de gestión o cierre.

  Indicadores:

- Para el cierre del año 2020 el indicador global de la UN obtuvo como resultado: 89,34% General, GS: 91,27%, GM: 74,32% y GI: 97,87%.

VII. Aspectos generales de la Gerencia Nacional de Operaciones (GOP):

- Cambio en la estructura organizacional: Acorde con las definiciones sobre la estructura general de Alpopular S.A., se inició la implementación de la estructura nacional central y de sucursales al interior de la organización, estableciendo entonces una "unidad central" como rector de las operaciones (Logística – Aduana – Transporte – Gestión Documental e Inventarios) responsable de las vertientes técnicas de apoyo, creación y directrices, así como del apoyo y gestión operativa a todo nivel, focalizado en el servicio al cliente, en la optimización de procesos y practicas líderes, y en la gestión e intervención de operaciones, apoyo a preventa y acciones comerciales en General.

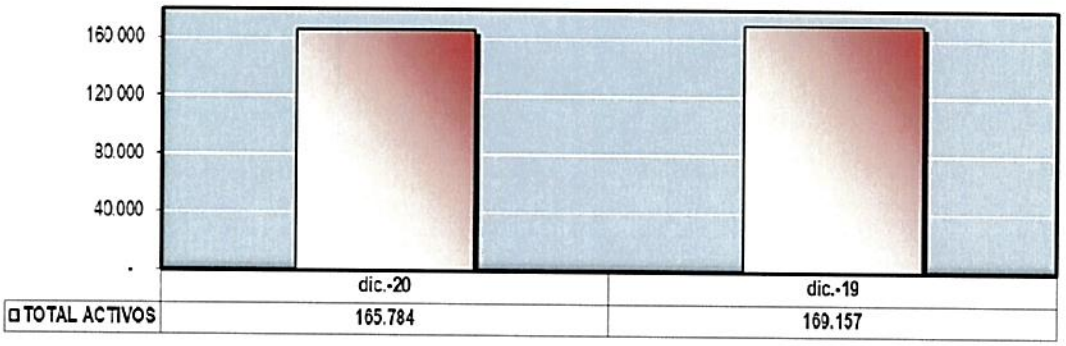
  En lo que corresponde a la gestión de Sucursales, el cargo de "Gerente Regional" (Operación – Administrativo y Comercial) fue reemplazado por el de "Gerente /Director de Sucursal" (Cartagena – Barranquilla – Medellín – Bogotá – Cali y Buenaventura) responsable de la gestión operativa y administrativa de cada sucursal, medida a través de los Indicadores de Gestión del Servicio, Gestión del Margen y Gestión Interna. Reportan directamente a la GOP.

GESTIÓN FINANCIERA

Al cierre de diciembre 31 de 2020, las cifras del activo, pasivo y patrimonio comparadas presentan el siguiente comportamiento:

ACTIVO

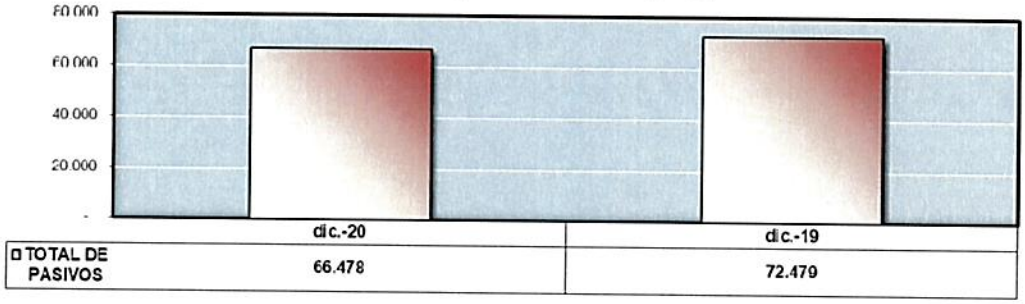
(Cifras en Millones de pesos)



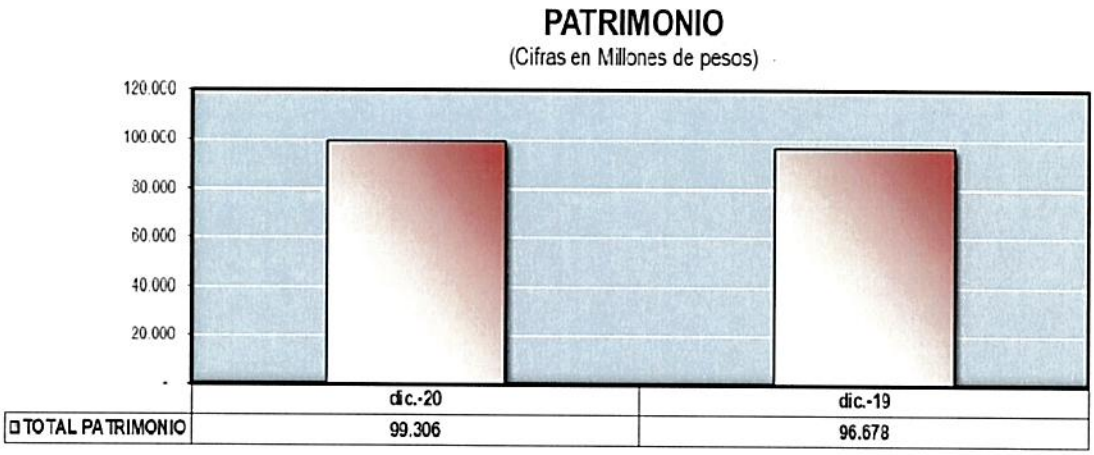
El activo presenta una disminución del 1.99% respecto al año anterior. Esta variación corresponde principalmente al activo no corriente que disminuye a un 11.51% en los rubros: propiedades y equipos, correspondiente a derechos de uso por arrendamientos – NIIF 16, del cual hubo entrega de la plataforma Zona Franca ubicada en la ciudad de Barranquilla y activos intangibles y a impuestos corrientes por la devolución del saldo a favor en la declaración de renta año gravable 2018.

PASIVO

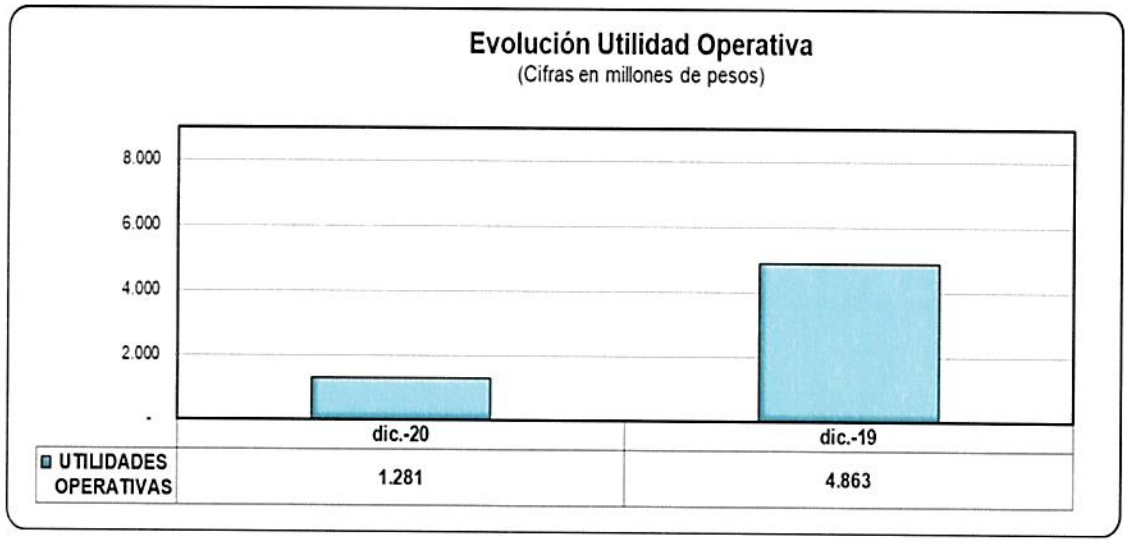
(Cifras en Millones de pesos)

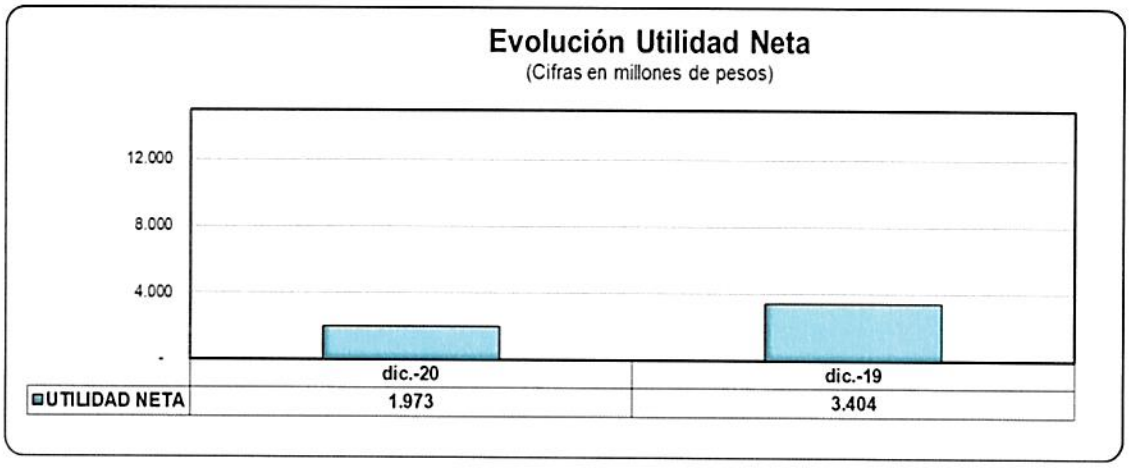


El pasivo muestra una disminución del 8,28%, el cual se ve influenciado principalmente en los rubros de préstamos y obligaciones financieras, por el efecto de los arriendos financieros – NIIF 16 y provisiones y contingencia.



El patrimonio presenta una variación del 2.72% en relación con el periodo comparado; este aumento está relacionado con otro resultado integral (ORI) en su efecto, por valorización de las inversiones en instrumentos de patrimonio.





De acuerdo con las gráficas expuestas anteriormente, la disminución principalmente corresponde a los ingresos obtenidos en el año 2020 en relación con las actividades operacionales que impactaron la utilidad de la almacenadora así:

Comportamiento de los ingresos operacionales de los últimos dos periodos:

INGRESOS ($MM)	Dic-20	Dic-19	VARIACIÓN	
			Abs	%
Almacenaje en bodegas propias y mercancía en tránsito	41.565	43.435	(1.870)	(4)%
Manejo y distribución	12.059	15.111	(3.052)	(20)%
Agenciamiento aduanero	2.558	3.091	(533)	(17)%
Otros servicios de almacén	7.359	6.917	442	6%
Otros ingresos operacionales	8.955	8.126	829	10%
TOTAL	**72.496**	**76.680**	**(4.184)**	**(5)%**

La disminución de los ingresos operacionales comparados con el año anterior, descienden en $4.184 MM; principalmente corresponde a almacenaje, manejo y distribución y servicios por agenciamiento aduanero, ya que para el año 2020 su ingreso disminuyó en general en un 5%.

Como Representante Legal y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 222/95, certifico que las cifras presentadas en este informe y en los Estados Financieros han sido verificadas previamente y fueron fielmente tomadas de los libros.

GARANTÍAS MOBILIARIAS

ALPOPULAR S.A., dio cumplimiento a las normas legales que le son aplicables, particularmente las relacionadas con la libre circulación de las facturas emitidas por vendedores o proveedores, la evaluación y clasificación de los bienes recibidos en pago, los aportes al sistema integral de seguridad social y la gestión de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT y Operativo SARO.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (T.I.)

Durante el año 2020 la Gerencia de Tecnologías de Información enfrentó diversidad de retos para atender las necesidades en informática, especialmente para garantizar la continuidad de la operación durante el periodo de cuarentena, disponiendo de las condiciones de trabajo para trecientos (300) usuarios que operan en modalidad home office, lo que incluye computador con estándares de seguridad, cifrado de discos, conexión por VPN con los privilegios suficientes y necesarios para atención de las labores propias de cada cargo, copia de respaldo, y acceso a videoconferencia, todo lo anterior fortalecido con tareas de monitoreo permanentes para minimizar la materialización de riesgos de instrucción, atendiendo y alineando con recomendaciones de Grupo Aval y Banco Popular.

Asimismo, se continuo trabajando coordinadamente con los equipos comerciales y operativos para implementar mejoras en las tareas que se realizan para la prestación de los servicios prestados por Alpopular S.A. a través de herramientas TIC; en tal sentido se implementaron un conjunto de mejoras a la solución Hub Documental para optimizar el servicio BPO de Gestión Documental en procesos de visado de contratos; se acompañó la implementación de la misma herramienta Hub Documental para aplicar firma digital a documentos internos de Alpopular; se

desarrollaron mejoras funcionales al proceso de facturación de Alarchivo sobre la aplicación SIGLA y se lideró el plan de actualización y unificación de la aplicación que permite llevar registro del pesaje de todos los vehículos que ingresan a las plataformas de almacenamiento de mercancías, con lo que se consigue centralización de la información, para monitoreo y medición del proceso de pesaje.

Se brindó acompañamiento en el proyecto liderado desde Gerencia de Operaciones para implementación de la solución WMS-LAB con la que se busca optimizar la prestación de servicios de almacenamiento a clientes que prestan servicios de Comunicaciones y/o Energético.

Continuando con el proyecto de Rollout de SAP, se desarrollaron las interfaces para intercambio de información de SAP con los sistemas de información legados, tales como Queryx (nómina), OpenComex (comercio exterior), Títulos (certificados de depósito), SIGLA/AGD (Logística), cuya puesta en producción inició en el mes de septiembre, así mismo se implementó tanto con ATH como con los demás terceros la conectividad y controles de acceso para el flujo de información entrante y saliente de los procesos gestionados desde SAP; por último se prepararon todas las estaciones de trabajo para que cumplieran con las condiciones necesarias que permiten ingresar a la aplicación.

Para fortalecer la administración y monitoreo de las plataformas que soportan las aplicaciones de la compañía, se adelantaron las siguientes actividades:

- Instalación de dispositivos de monitoreo en tiempo real en el data center contingente ubicado en Fontibón.
- Actualización de las versiones de controlador de dominio y sistema de correo electrónico.
- Implementación de la herramienta de auditoria de administración del dominio.
- Para mitigación del riesgo de obsolescencia, se realizó cambio del 47% de equipos con Windows 7 a Windows 10.
- Dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de tecnología, se realizaron labores para dar cumplimiento en asuntos como continuidad de negocio, realizando pruebas de los planes de recuperación de desastres de los

aplicativos CORE, y presentación de informes periódicos de software instalado para dar cumplimiento a leyes de derecho de autor y propiedad intelectual.

NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, artículo 47 de la Ley 222 de 1995 modificada con la Ley 603 del 27 de Julio de 2000, nos permitimos informar ante los accionistas y las autoridades respectivas, que los productos protegidos están siendo utilizados en debida forma, es decir, con el cumplimiento de las normas sobre la materia y con las correspondientes autorizaciones corporativas. Para el caso específico del Software, los mismos se han usado previa obtención de las respectivas licencias para cada programa; y la adquisición de los equipos se tramita a través de proveedores que cumplen con la reglamentación y normatividad aplicable para la importación de los mismos.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

I. Capacitación y desarrollo

Con el fin de seguir fortaleciendo la gestión del conocimiento dentro de la compañía, en el 2020 se implementaron diversas acciones de formación, con miras al desarrollo de habilidades técnicas y comportamentales, a saber:

- Los colaboradores al ingreso reciben inducción corporativa y entrenamiento en el cargo que va a ocupar, estos programas incluyen temas generales de la compañía y del negocio y propios de la posición, tales como responsabilidades indicadores, procedimientos y políticas.
- Mensualmente en promedio se capacitaron 273 personas a nivel nacional, así:
  - Capacitaciones dirigidas en temas propios del área de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (seguridad vial, cursos de trabajo seguro en alturas, entrenamiento y reentrenamiento en manejo seguro de montacargas, brigadas, manejo de productos químicos, manipulación de cargas, higiene postural, prevención de alcohol y drogas entre otras);

- Se desarrollaron alrededor de 26 sesiones de entrenamiento, previos a la implementación de SAP y alrededor de 25 entrenamientos para prevenir el contagio de COVID 19.
- Se realizaron actividades de actualización en diferentes temas (tributarios, BASC, OEA, comercio exterior, SARLAFT entre otros).
- Se inició el proceso de formación de líderes, lo cual permitirá adicionalmente cerrar las brechas en competencias comportamentales hacia "ser líderes inspiradores".

• Al culminar el año 2020, el porcentaje de ejecución del programa de capacitación es del 93% con una efectividad promedio del 97%.
• En lo que respecta a auxilios y capacitación con entidades externas en temas como trabajo seguro en alturas, manejo de montacargas, participación en congresos, simposios, seminarios, cursos de actualización, etc., se realizó una inversión total durante el año 2020 de $52.004.862, de los cuales $29.399.364 corresponden a Auxilios y $22.605.498 a Capacitaciones. Otras capacitaciones se gestionaron por reinversión con la ARL y otras entidades.

II. Bienestar

Como parte de las ofertas de valor de Alpopular hacia sus colaboradores, se dio cumplimiento a las actividades de bienestar, tales como:

• Celebración del cumpleaños a través de tarjeta virtual.
• Entrega de obsequio del día de la mujer.
• Celebración del día de la Secretaria

Una vez iniciado el trabajo desde casa, se implementaron diversas acciones un pro de reducir la ansiedad provocada en nuestros colaboradores la pandemia por COVID-19, tales como sesiones de yoga, rumbaterapia, charlas de prevención del stress y la ansiedad, tips de alimentación y vida saludable en casa, bingo virtual y clases de manualidades para niños. Todas estas actividades se realizaron de forma virtual.

Para el cierre del año 2020, se realizaron actividades adicionales tales como novenas, bingos y rifas virtuales con alto nivel de participación por parte de colaboradores; así mismo, los colaboradores con 15, 20, 25 y 30 años en la

compañía, recibieron un detalle en reconocimiento por su compromiso con la compañía. Se dio continuidad a los "Equipos de Mejoramiento" con el personal operativo del área logística y de Alarchivo, logrando implementar acciones encaminadas hacia el mejoramiento del clima laboral en estas áreas.

Durante el año objeto de estudio, si dio inicio al proceso de transformación de la compañía alineada a la cultura de "SER POPULAR", para lo cual se definieron comportamientos enfocado en las competencias organizaciones y gerenciales y se orientó, en este sentido, el proceso de evaluación de desempeño para que apalanque el proceso de transformación cultural y de fortalecimiento de los comportamientos correctos. A través de diversos procesos de formación se ha trabajado para que los colaboradores entiendan el modelo cultural de "SER POPULAR" trabajo que continuará en año 2021.

Auxilios otorgados durante el año 2020:

CONCEPTO	No. PROMEDIO COLABORADORES BENEFICIADOS/MES	VALOR TOTAL
AUXILIO MEDICINA PREPAGADA	155	110.619.700
AUXILIOS OPTICOS	82	14.875.100
AUXILIO LICENCIA MATERNIDAD/ PATERNIDAD	9	1.761.300
APORTE PATRONAL FIMEBAP	65	2.245.000
PRIMA DE VACACIONES	24	55.195.358
PRIMA EXTRALEGAL ANUAL	27	19.179.763
PRIMA EXTRALEGAL DE SERVICIOS	27	96.578.336
PRIMA EXTRALEGAL SEMESTRAL	27	38.359.525
PRESTAMOS POR VIVIENDA	0	0

III. Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente

Durante el año 2020 la atención de la gestión se centró en el diseño, implementación y seguimiento de las medidas de Bioseguridad encaminadas a la prevención de contagios por COVID-19. Estas medidas contemplaron la instalación de centros de lavado de manos dotados con los elementos de desinfección correspondientes, compra masiva de tapabocas de alta calidad, insumos de desinfección tipo hospitalario, redistribución de puestos de trabajo y espacios comunes, adecuación de tecnologías y modalidades de trabajo en casa entre otros.

En lo que hace referencia a las medidas adoptadas como consecuencia de la declaratoria de pandemia por efectos del COVID-19, se asignó un recurso médico exclusivo para revisión y seguimiento de personal sintomático y casos confirmados, habilitación de la línea de apoyo psicológico y fortalecimiento de capacitaciones en manejo de crisis, stress, trabajo remoto, entre otros. Adicionalmente, se entendieron las visitas de los organismos gubernamentales nacionales y regionales para la verificación de cumplimiento de requisitos sanitarios, bioseguridad, infraestructura, seguridad para las personas y ambiente.

De otro lado, y en lo que hace referencia a la calificación por parte del Consejo Colombiano de Seguridad a los requisitos del Registro Uniforme de Contratistas – RUC, paso del 85% en el año 2019 al 90% para el año 2020, lo que ubica a Alpopular dentro de las compañías mejor posicionadas en términos de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.

En cuanto a gestión ambiental, se realizaron Estudios Técnicos de Impacto Ambiental, Análisis de Vulnerabilidad y Gestión del Riesgo para la Atención de Desastres los cuales fueron presentados ante la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de todas las sucursales donde se presta el servicio de almacenamiento de productos químicos; de igual forma se presentaron todos los Informes de Cumplimiento Ambiental ante las autoridades correspondientes.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de ALPOPULAR S.A. se encuentra basado en los estándares, normatividad y regulaciones definidas en la Circular Externa 038 de 2009 emitida de la Superintendencia Financiera de Colombia y lo dispuesto en los lineamientos e instrucciones relacionados con las buenas prácticas de control interno del Banco Popular y Grupo Aval, así como del Comité de Auditoría.

El sistema de control interno ha venido evolucionando, sin que se adviertan niveles de riesgo que superen los niveles de tolerancia y capacidad definidos, o

comprometer la continuidad de la operación, la sostenibilidad del negocio o la viabilidad jurídica y financiera de la Compañía.

El desarrollo de la revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno comprendió actividades relacionadas con cada uno de los componentes del sistema, los cuales se indican a continuación:

I. Sistema Integrado de Gestion (SIG) – (Ambiente de Control)

El Sistema Integrado de Gestión de Alpopular S.A se encuentra alineado con los estándares y requisitos de las normas nacionales e internacionales en los que se encuentra certificada.

En el aspecto documental, el resumen es el siguiente:

Durante el año 2020 se actualizó la documentación para todos los 184 procedimientos vigentes en la Compañía, intervención que modificó algunas caracterizaciones, manuales, instructivos y formatos, entre otros y a su vez, la actualización de los riesgos y controles definidos en cada uno de los procesos.

La intervención prioritaria a los documentos que hacen parte del SIG se realizó teniendo en cuenta los cambios relevantes en la estrategia y los procesos de la compañía, así como también a partir de los resultados de las auditorías internas y externas.
Se atendieron las auditorías de renovación o recertificación de los Sistemas de Gestión con los que cuenta Alpopular S.A. con resultados muy positivos, y para lo cual se hace uso del aplicativo DocManager que es donde se encuentra publicada la documentación del sistema en su versión más reciente. Todas las certificaciones fueron objeto de auditoria interna y externa y debidamente renovadas por los entes certificadores.

Se continuó con la implementación de procedimientos y controles para la calificación de OEA (Operador Económico Autorizado), en el servicio de Agenciamiento Aduanero. A la fecha se radicaron los documentos de solicitud ante

la DIAN, los cuales al cierre de 2020, se encontraban en estudio por la entidad para aceptar la postulación de Alpopular S.A.

Se desarrollaron diversos programas de capacitación y formación al personal en los diferentes aspectos generales de riesgo y específicos respecto a sus funciones y responsabilidades de cara al Sistema Integrado de Gestión.

II. Gestión Integral de Riesgo

- Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Durante el año de 2020, se desarrollaron actividades que permitieron evaluar, medir, controlar y hacer seguimiento a los riesgos identificados en todas las actividades que desarrolla Alpopular S.A., con especial énfasis en los riesgos relevantes y estratégicos definidos por la Junta Directiva, así como el seguimiento a los eventos de riesgo materializados.

Alineados con las gestiones adelantadas por la Jefatura Nacional de Proyectos y Estrategia, se realizó el ajuste y rediseño a las matrices de riesgo de todos los procesos de la Compañía a lo largo del año 2020, atendiendo con esto las disposiciones corporativas tanto del Banco Popular como del Grupo Aval, en concordancia con los lineamientos enviados durante el año e informes de las Contralorías respectivas.

Al 31 de diciembre de 2020 las pérdidas registradas por eventos de riesgo operativo durante el año ascendieron a $542.6 millones, las cuales de acuerdo con la clasificación de riesgos cuentan con la siguiente distribución por clase de riesgo:

Clientes	$	-
Daños a Activos Fisicos	$	1.010.012,00
Ejecución y Administración de Procesos	$	536.429.015,48
Fallas Tecnologicas	$	-
Fraude Externo	$	1.083.634,00
Fraude Interno	$	4.168.531,85
Relaciones Laborales	$	-
Total general	**$**	**542.691.193,33**

El Comité de Riesgos en desarrollo de las sesiones bimestrales, conoció de primera mano los eventos de riesgo relevantes; el resultado de este análisis permitió la definición de planes de acción enfocados al fortalecimiento de la capacitación y entrenamiento de los colaboradores como principal mecanismo de generación de cultura de administración de riesgos al interior de la Compañía, y el diseño de otras estrategias encaminadas a la reducir la posibilidad de materialización de riesgos. Por su parte, el Comité de Auditoría fue debidamente informado de lo anterior en sus sesiones respectivas.

En materia de entrenamiento, durante el año 2020 se adelantaron campañas de sensibilización en cuanto a la importancia del registro oportuno de los eventos de riesgo, principalmente en las sesiones de inducción y reinducción, observándose, de acuerdo con los indicadores, mayor oportunidad en el reporte y calidad de los mismos.

Se atendieron las auditorias efectuadas al sistema de gestión de riesgos por parte de los entes de control tales como la Contraloría de Grupo Aval, Contraloría Interna, Contraloría del Banco Popular y la Revisoría Fiscal, producto de las cuales se generaron los respectivos informes acogiendo las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas.

De acuerdo con lo anterior, al cierre del 31 de diciembre de 2020, el perfil de riesgo tanto inherente como residual se resume en el siguiente mapa de calor de conformidad con la metodología de gestión de riesgos vigente:

RIESGO INHERENTE - DICIEMBRE 2020						RIESGO RESIDUAL - DICIEMBRE 2020					
Probabilidad vs Impacto	Inferior	Menor	Importante	Mayor	Superior	Probabilidad vs Impacto	Inferior	Menor	Importante	Superior	Capacidad
Muy Alta				1	1	Muy Alta					
Alta		4	2	2	1	Alta					
Moderada	1	8	20	7	3	Moderada	1	1	1		
Baja	4	4	3	8	2	Baja	13	9	4		
Muy Baja						Muy Baja	18	18	6		

Durante el segundo semestre del 2020 y de acuerdo con los eventos presentados, se validó que todos los riesgos se encuentran en los niveles de tolerancia fijados por la Junta Directiva y el perfil de riesgo es calificado como "BAJO".

MIR – Modelo Integrado de Riesgos y MAR - Marco de Apetito de Riesgos: Durante el primer semestre de 2020 se implementó el MIR - Modelo Integrado de Riesgos y MAR - Marco de Apetito de Riesgos, lineamientos que tienen como objetivo el fortalecimiento del sistema de control interno y de gestión de riesgos así como la administración de los riesgos relevantes.

La implementación del MIR es un proceso fundamental para alinear el plan de negocios y la administración de los riesgos y permite gestionar de manera oportuna e integral los riesgos inherentes al desarrollo del negocio mediante la adopción de diferentes metodologías de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo, lo que propone una visión general

El MAR - Marco de Apetito de Riesgo, tiene como objetivo el control del apetito de riesgo a partir de la definición de límites de asunción de riesgos, producto de los controles establecidos de manera coordinada que permitan articular la gestión de riesgos con el plan de negocios, los objetivos estratégicos y los niveles de capital y liquidez requeridos.

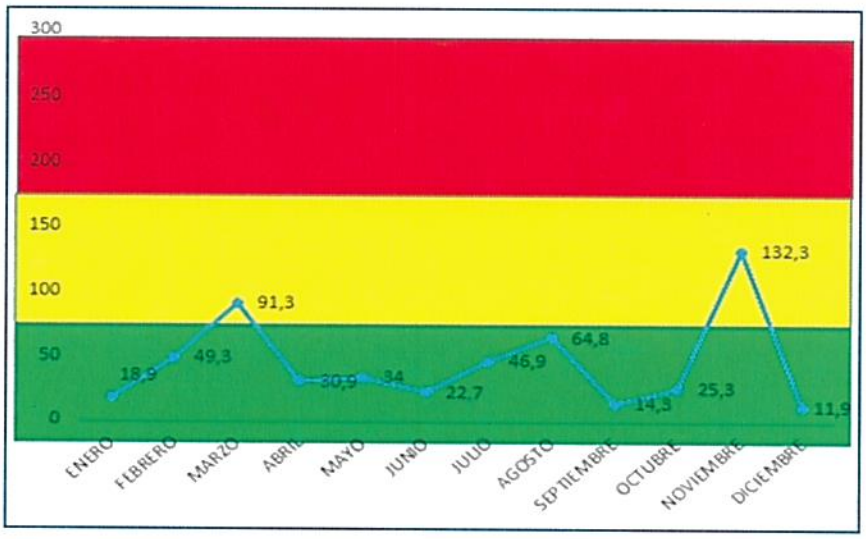
El MAR contiene directrices generales de políticas, los procesos, metodologías y planes de acción que articulan la gestión, buscando integrar los riesgos propios de los sistemas de administración de riesgos de ALPOPULAR, permitiendo una visión

agregada vinculada a la estrategia del negocio y un complemento importante para la gestión de cada riesgo.

A 31 de diciembre de 2020 los límites de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo vigentes fueron los siguientes:

Limite	Conteo	%	Valor
Capacidad Abajo (P1)	1	5%	$ 1.644.954
Tolerancia Abajo (P5)	2	5%	$ 3.612.868
[illegible]	38	90%	$ 75.295.488
Tolerancia Arriba (P95)	0	0%	$ 145.214.782
Capacidad Arriba (P99)	0	0%	$ 294.849.913

De acuerdo con la metodología definida para el efecto, el percentil 90 es el límite de apetito de riesgo mensual definido de conformidad con la data histórica procesada por el modelo estadístico, el cual se construyó con el apoyo de la Gerencia de Analítica del Banco Popular. Aplicado el modelo y contrastándolo contra las pérdidas por riesgo operacional mes a mes durante el año 2020, los resultados fueron los siguientes:



La mayoría de los registros en los diferentes meses se ubicaron dentro de la zona de apetito de riesgo definida, salvo los meses de marzo y noviembre en los cuales

se registraron dos eventos atípicos que generaron este importante impacto, lo cual se explica en el informe de gestión de riesgos SARO a 31 de diciembre de 2020.

- Gestión de Continuidad de Negocio.

Durante el año 2020 se realizaron las siguientes pruebas conjuntamente BCP y DRP:

Primer semestre:

Aplicativos negocio	Estado	Tipo de prueba	Resultado	Fecha
ANTIVIRUS	Ejecutado	Programada	Optima	31/01/2020
COLIBRI	Ejecutado	Programada	Optima	06/04/2020
DOCUWARE	Ejecutado	Programada	Optima	08/05/2020
SERVICE MANAGER	Ejecutado	Programada	Buena	27/02/2020

Segundo semestre:

Aplicativos negocio	Estado	Tipo de prueba	Resultado	Fecha
KOMPENDIUM	Ejecutado	Programada	Optima	13/11/2020
GARANTIAS	Ejecutado	Programada	Optima	13/11/2020
LAPS	Ejecutado	Programada	Optima	16/10/2020
DIRECTORIO ACTIVO	Ejecutado	Programada	Optima	16/10/2020
FIREWALL HA	Ejecutado	Programada	Optima	3/11/2020
SILOGTRAN	Ejecutado	Programada	Optima	25/11/2020
INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA	Ejecutado	Programada	Optima	18/12/2020
INFRAESTRUCTURA IMPRESORAS	Ejecutado	Programada	Optima	18/12/2020
INFRAESTRUCTURA SCANNER	Ejecutado	Programada	Optima	29/12/2020
CARPETAS DE RED	Ejecutado	Programada	Optima	18/12/2020

El resultado de estas pruebas en su mayoría fue satisfactorio, se generaron algunas oportunidades de mejora las cuales se encuentran siendo gestionadas por las áreas correspondientes para la determinación de acciones a efectos de superar las falencias detectadas.

- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:

Durante el año 2020 se promovieron al interior de la Compañía importantes campañas de prevención en la utilización de nuestros productos o servicios, canales y jurisdicciones como vehículo para el ocultamiento de actividades al margen de la ley; el Oficial de Cumplimiento continuó promoviendo el fortalecimiento del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT- realizando diferentes actividades que motivan el compromiso y la importancia de la gestión para prevenir y minimizar cualquier posibilidad de materialización de esta riesgo.

Como uno de los principales mecanismos de prevención y detección, se monitoreó permanentemente la transaccionalidad de los clientes, usuarios y proveedores, así como se establecieron actividades de control para empleados, miembros de Junta Directiva y accionistas, de cuyos resultados, a 31 de diciembre de 2020, no se identificaron aspectos importantes que pudieran generar la materialización de algún riesgo legal o reputacional.

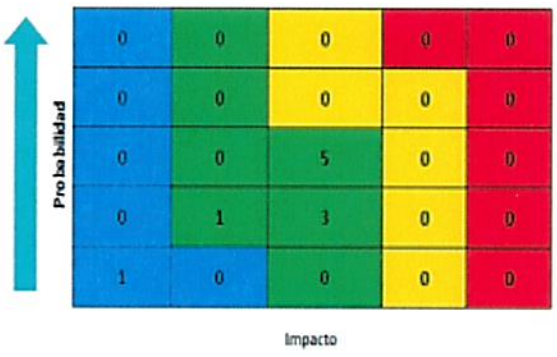
En cuanto a los planes de entrenamiento, se ejecutaron los diferentes programas de capacitación dirigidos a colaboradores, en los cuales se impartieron las directrices respecto al marco regulatorio y los mecanismos de control que se tienen para la prevención del riesgo de LA/FT en la organización, impulsando de esta forma la cultura del SARLAFT, el cual se cumplió a satisfacción de acuerdo con lo programado y aplicando las recomendaciones de los Estándares Internacionales que han permitido aplicar medidas de mitigación para prevenir, detectar, controlar y monitorear los riesgos de LA/FT identificados en las operaciones con clientes, usuarios, proveedores y empleados de Alpopular.

Siguiendo las recomendaciones internacionales y la legislación nacional sobre SARLAFT, los riesgos de LA/FT identificados por Alpopular S.A. son administrados dentro del concepto de mejora continua y encaminada a minimizar razonablemente su existencia.

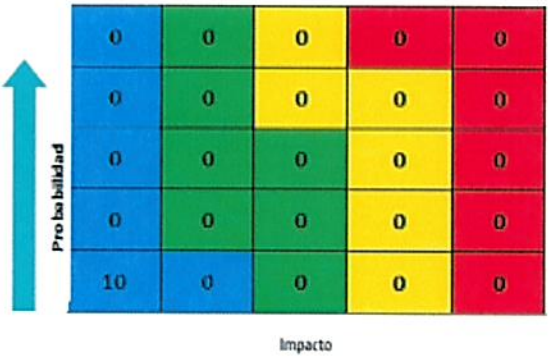
Alpopular, para el desarrollo de esta gestión cuenta con herramientas tecnológicas (VIGIA) y operativas que le han permitido implementar la política de conocimiento del cliente y conocimiento del mercado, y que facilitan la identificación de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), en los términos que establece la ley, sobre lo cual, oportunamente se enviaron los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

De acuerdo con los resultados de las diferentes etapas relacionadas con el SARLAFT, Alpopular S.A. mantiene una adecuada gestión del riesgo de LA/FT; con base en los 10 riesgos vigentes, el perfil de riesgo a 31 de diciembre de 2020 se detalla a continuación:

Riesgo Inherente



Riesgo Residual



- Política Antisoborno y Anticorrupción – ABAC

Como Filial del Banco Popular, hemos venido incorporado los lineamientos establecidos por el Grupo Aval relacionados con la Política Antisoborno y Anticorrupción – ABAC. Estos cambios son documentados en los formatos, procedimientos y políticas correspondientes.

Como aspecto estratégico, se realizó durante el año 2020 la divulgación, a todos los colaboradores nuevos y antiguos, sobre el contenido y las modificaciones al

Código de Ética y a la Política Antisoborno y Anticorrupción – ABAC, incluyendo la Línea Ética como canal de denuncia de actos incorrectos.

Los reportes de las diferentes instrucciones de Grupo Aval fueron realizados al Banco Popular en su debida oportunidad. Frente a los riesgos relacionados con la Política Antisoborno y Anticorrupción – ABAC, incorporado en los procesos, se han definido causas y controles, los cuales son monitoreados. Así mismo, de los eventos relacionados se registran, analizan sus causas y definen los planes de acción en la plataforma DocManager.

El año 2020 finalizó con un grado de madurez del sistema del 84%, siendo un nivel óptimo de desarrollo del sistema al interior de la Compañía, lo cual frente a la meta mínima establecida en la metodología de Grupo Aval (75%), garantiza la adopción del sistema en los aspectos mínimos requeridos en la política ABAC.

- Gestión de Seguridad de la Información

Durante el año de 2020 se desarrollaron actividades de monitoreo y medición del Sistema de Seguridad de la Información, alineadas con las directrices del Banco Popular y del Grupo Aval. A continuación se mencionan las principales actividades:

- Elaboración de campañas de sensibilización respecto al Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, igualmente sobre ingeniería social, manejo adecuado de contraseñas y uso apropiado de los recursos informáticos y Gobierno de protección de Datos Personales.
- Monitoreo periódico al proceso de gestión que se sigue para el Directorio Activo, firewall Brigthmail y seguimiento de novedades de usuarios con la herramienta AD INFO, este monitoreo consistió en validar la aplicación de los procedimientos definidos a nivel interno de Alpopular S.A. para estas herramientas.

- Se gestionaron los diferentes indicadores de Seguridad de la Información definidos por Grupo Aval y a nivel interno del área para poder mejorar la gestión y control de los diferentes procesos.
- Seguimiento a la gestión y solución de los hallazgos de auditoría interna de los diferentes procesos en los que Seguridad de la Información está involucrada, logrando el cierre de los hallazgos mediante la ejecución de los planes de acción.
- Visita a proveedores de algunas aplicaciones e infraestructura clasificada como crítica, en las cuales se revisó el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, cláusulas contrato y los niveles de seguridad con los que cuentan.
- Escaneo de vulnerabilidades en donde se encuentran servidores de aplicación y de bases de datos, con la respectiva subsanación de los hallazgos identificados.
- Actualización de documentos asociados a formatos, matrices, manuales instructivos y procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Se crearon los procedimientos para garantizar los derechos de los titulares y para la atención de los titulares de Protección de Datos Personales. Se realizaron campañas de sensibilización y estándares para el tratamiento de datos privados, principalmente apoyados en la Guía publicada por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Mantenimiento del grado de madurez y funcionamiento de los controles resultado del diagnóstico de Seguridad de la Información efectuado por la firma Ernst & Young, validando los diferentes controles asociados a los dominios de la norma ISO 27001:2013 y efectuando el reporte de metas a Seguridad Grupo Aval.
- Acompañamiento a las diferentes licitaciones y auditorías realizadas por los clientes de Alarchivo que solicitaban validar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Actualización y ajustes a la matriz de riesgos y controles de Ciberseguridad, evaluando las amenazas por riesgos y capas de seguridad, determinando el riesgo inherente y, de manera preliminar, el riesgo residual mediante la evaluación de la eficacia del control.

- Monitoreo y seguimiento a la aplicación de estándares de seguridad de las diferentes plataformas tecnológicas de seguridad, así como los sistemas operativos y bases de datos.

- Actividades de control

Durante el año 2020 Alpopular S.A. actualizó el 100% de los documentos que soportan los procesos de la compañía, considerando siempre la adecuada segregación de funciones y el control dual, cuando se consideró pertinente; se identificaron nuevos riesgos y controles, así como la actualización de la declaración de los riesgos de mayor impacto en la organización como herramienta para la planeación, monitoreo y ejecución de las auditorías y evaluación a los controles.

La evaluación de los procesos y la identificación de nuevos riesgos permitieron detectar oportunidades de mejora, orientadas principalmente a ajustes en la estructura organizacional, al fortalecimiento en los controles que mitigan los riesgos, así como la realización de capacitaciones, inducciones y entrenamiento de los colaboradores respecto a las funciones que desempeñan.

- Información y Comunicación

Se han realizado programas permanentes de divulgación de los sistemas de gestión y de control interno. Las inducciones presenciales se desarrollaron en ALPOPULAR S.A.

- Monitoreo

Los responsables de los procesos ejecutaron una supervisión adecuada sobre la correcta aplicación de los controles existentes. Así mismo, se efectuaron actividades de retroalimentación en el área de servicio al cliente, que a partir de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, permitieron detectar debilidades de control en forma temprana y, por consiguiente, implementar soluciones oportunas en el diseño de los procesos y matrices de control.

La Contraloría Interna, Revisoría Fiscal y los directivos de ALPOPULAR, supervisaron y verificaron la calidad de su desempeño como parte habitual de su responsabilidad frente al sistema, con el fin de evaluar la eficacia de los controles implementados y tomar los correctivos necesarios para su mitigación.

Los resultados de la evaluación al sistema y de los riesgos relacionados fueron satisfactorios, lo que permite concluir que no se identificaron deficiencias materiales o significativas en el diseño y operación de los controles asociados a los procesos y registro de la información. Como resultado de esas evaluaciones se identificaron oportunidades de mejora, las cuales fueron evaluadas e implementadas. El comité de Auditoría, participó activamente en la evaluación de los informes de la Contraloría Interna, mediante reuniones periódicas en las cuales se evaluaron, entre otros asuntos, aspectos relevantes de las operaciones de la entidad.

Conclusión: Alpopular durante el año 2020 presentó una adecuada adhesión a los principios del sistema de control interno (autocontrol, autoevaluación y autogestión) y avances significativos alineados con las definiciones planteadas en el Manual del Sistema de Control Interno, lo cual permitió la transformación cultural que produjo mejoramientos graduales en los niveles de madurez en todos los procesos y sistemas de gestión de riesgos, conforme a las mediciones efectuadas.

La aplicación de los principios anteriormente indicados, así como la aplicación de los diferentes elementos del SCI (ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo), han proporcionado durante el año 2020 una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de control en cuanto a la eficiencia en las operaciones, la administración de riesgos, la mitigación del fraude, la razonabilidad de la información financiera presentada, así como el cumplimiento de las regulaciones aplicables, permitiendo avanzar en el robustecimiento del control interno y sus sistemas conexos.

GESTIÓN JURÍDICA

Durante el año 2020 se efectuó la revisión de licitaciones, invitaciones a participar y/o procesos de contratación de proveedores realizados por terceros, a efectos de poder identificar los riesgos legales incorporados en los documentos soporte, de manera que se realizaron los comentarios, observaciones y/o preguntas tendientes a obtener condiciones de orden contractual acordes con la naturaleza y/o características de los servicios prestados y, alineadas con el régimen especial de responsabilidad que tiene la Compañía en calidad de Almacén General de Depósitos y como auxiliar de la función aduanera, autorizado por la DIAN. De igual forma se brindó información a las áreas internas de Alpopular S.A. sobre los términos y condiciones de orden legal que debían acatarse en cada proceso, y donde podían evidenciarse riesgos de orden legal.

En concordancia con lo anterior, se realizó proceso de revisión y elaboración de 86 contratos, los cuales comprendían servicios especiales de integración logística a las mercancías y gestión documental para nuestros clientes, y se brindó apoyo legal en materia de contratación con proveedores, mediante la elaboración de 90 contratos de bienes y servicios.

Como resultado de la defensa ante los estrados judiciales, durante el periodo objeto de estudio se obtuvieron los siguientes resultados definitivos:

- Tres (3) procesos ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo con resultados adverso a las pretensiones de Alpopular.
- Se solicitó ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, Conciliación Contencioso Administrativa al amparo de la Ley 2010 de 2019 para siete (7) procesos ante la jurisdicción de los contencioso administrativo.
- Un (1) proceso de cobro coactivo, en el cual Alpopular fungía como deudor de la Unidad de Pensiones y Parafiscales (UGPP), el cual el proceso se dio por terminado por mutuo acuerdo, en observancia al numeral 2° del artículo 316 de la ley 1819 de 2016.
- En sede de tutela, interpuestas contra Alpopular S.A. o donde la Compañía fue vinculada, se obtuvo resultado favorable para la compañía en todos los casos.

Adicionalmente se adelantó proceso de cobro pre jurídico, de acuerdo con la información reportada por la Jefatura Nacional de Cartera, y por las Sucursales, a efectos de lograr normalización de cartera y obtener liberación de espacio en bodegas; mediante el estudio de casos puntuales se procedió con la elaboración de los siguientes documentos: 1. Comunicaciones de vencimiento de depósito. 2. Comunicaciones de cobro pre jurídico y, 3. Acuerdos de pago.

OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS SOCIOS Y ADMINISTRADORES

A continuación se presenta la información relativa a las operaciones efectuadas con los accionistas mayoritarios durante el año 2020, de la siguiente manera:

Entidad con la que se celebró la operación		Cuenta por cobrar	Cuenta por pagar	Ingreso	Gasto
Identificación	Razón social				
860.007.738	BANCO POPULAR SA	$917	$1.591	$3.632	$ 109
860.002.464	CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A.	$34	$220	$17	$0

*** Cifras en Millones de Pesos**

ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO.

En el año 2021 veremos una recuperación económica lenta para el primer semestre y con mayor vigor en el segundo periodo. El año inició con nuevas cuarentenas y disminución de la actividad. Continúa la incertidumbre dado que el ritmo de vacunación no se está cumpliendo a la velocidad prevista, debido a la complejidad de la logística de distribución de las vacunas, a la baja capacidad de producción de las farmacéuticas y los compromisos de suministro ya establecidos con las Grandes Potencias.

ENCUESTA DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS – CÓDIGO PAÍS A CORTE 2020.

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 028 de 2014 de la SFC, Alpopular S.A. transmitió el Reporte de Implementación de Código País correspondiente al año 2020, con el número de radicado 4085352 del 21 de enero de 2020.

Para terminar, deseo hacer especial mención de gratitud a los miembros de la Junta Directiva por su permanente apoyo y consejo; a los funcionarios de ALPOPULAR S.A. por su colaboración y compromiso con la empresa y a nuestros clientes y proveedores por su confianza y fidelidad con la Almacenadora.

Muchas gracias,

MARIO NELSON VALBUENA RUIZ
Gerente General

Nota: Este informe fue acogido como suyo por la Junta Directiva, en la sesión llevada a cabo el 15 de febrero de 2021.

GRUPO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO
INFORME ESPECIAL – ARTÍCULO 29 LEY 222 DE 1995
ALPOPULAR ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, con el presente la Administración de Alpopular Almacén General de Depósitos S.A. (en adelante, la "Sociedad"), compañía que hace parte del Grupo Empresarial Sarmiento Angulo, rinde el informe especial en el que se detalla la intensidad de las relaciones económicas que la Sociedad sostiene con la persona natural matriz (Dr. Luis Carlos Sarmiento Angulo) o con otras entidades que integran el grupo

empresarial, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

La información que se presenta a continuación ha sido tomada de los registros contables y de los estados financieros de la Sociedad, así como de los libros de actas de los órganos sociales de la misma. Las cifras están en millones de pesos colombianos.

Salvo que expresamente se indique lo contrario, las operaciones contenidas en el presente informe se celebraron en condiciones de mercado. Adicionalmente, las operaciones celebradas han tenido en consideración el mejor interés de cada una de las partes involucradas.

1. **Operaciones celebradas con la persona natural controlante o con otras sociedades que integran el Grupo Empresarial Sarmiento Angulo:**

Entre las operaciones reportadas a continuación, se encuentran, por ejemplo, las siguientes:

- Operaciones de crédito celebradas entre la Sociedad y entidades que conforman el grupo empresarial.
- Acuerdos de prestación de servicios.

Durante el ejercicio social 2020, la Sociedad llevó a cabo las siguientes operaciones con la persona natural controlante o con otras sociedades que integran el Grupo Empresarial Sarmiento Angulo:

Entidad con la que se celebró la operación		Cuenta por cobrar	Cuenta por pagar	Ingreso	Gasto
Identificación	Razón social				
860.031.979	SEGUROS ALFA SA	$ 6.574.660	$ 46.746.541	$ 23.243.820	$ 1.596.526.704
860.503.617	SEGUROS DE VIDA ALFA SA	$ 4.302.387	$ 279.627	$ 65.701.590	$ 191.122.744
800.216.181	GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES SA	$ 966.814	0	$ 10.034.577	0

Entidad con la que se celebró la operación		Cuenta por cobrar	Cuenta por pagar	Ingreso	Gasto
Identificación	Razón social				
830.113.608	BIENES Y COMERCIO SA	0	0	0	0
830.116.122	SADINSA SA	0	0	0	0
860.045.320	CORPORACIÓN PUBLICITARIA DE COLOMBIA	0	0	0	0
860.035.827	BANCO COMERCIAL AV VILLAS SA	0	0	$ 179.215.062	$ 48.109.609
800.143.407	A TODA HORA SA – ATH	$ 1.876.049	$ 7.150.511	$ 78.029.664	$ 20.427.973
860.002.964	BANCO DE BOGOTÁ SA	$ 7.410.716	0	$ 46.859.552	0
800.142.383	FIDUCIARIA BOGOTÁ SA - FIDUBOGOTÁ	$87.334.349	0	$ 873.562.317	0
860.002.153	ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO ALMAVIVA	0	0	0	0
890.300.279	BANCO DE OCCIDENTE SA	$20.352.354	0	$ 114.975.937	0
800.143.157	FIDUCIARIA DE OCCIDENTE SA	0	0	$ 8.047.758	0
860.050.420	VENTAS Y SERVICIOS SA	$22.376.855	0	$ 116.172.303	$ 8.339.252
860.007.738	BANCO POPULAR SA	$916.825.253	$1.590.693.753	$3.631.880.922	$ 108.634.138
800.141.235	FIDUCIARIA POPULAR SA	0	0	$ 88.356.020	0
830.134.574	ALPOPULAR CARGO SAS EN LIQUIDACION	0	0	0	0
800.203.186	CASA DE BOLSA SA SOCIEDAD	0	0	$ 87.331.305	0
800.207.462	VALORA SA	0	0	0	0
890.304.099	HOTELES ESTELAR SA	0	$ 266.182	0	$ 3.697.137
800.167.643	GASES DE OCCIDENTE	$ 68.491.507	0	$ 737.104.950	$ 13.720.134
860.001.022	CASA EDITORIAL EL TIEMPO SA	0	0	0	0
830.065.157	LEADERSEARCH SAS	0	0	0	0

2. **Decisiones adoptadas por órganos sociales de la sociedad y que involucran a la persona natural controlante o a otras sociedades que conforman el Grupo Empresarial Sarmiento Angulo:**

Además de las operaciones reportadas en el acápite anterior, la Sociedad no ha adoptado decisiones que involucren a la persona natural matriz o a otras sociedades que conforman el Grupo Empresarial Sarmiento Angulo:

3. **Inexistencia de otras decisiones de importancia que la sociedad haya tomado o dejado de tomar por influencia o en interés de la persona natural controlante.**

Además de las operaciones y decisiones contenidas en este informe, durante el ejercicio social 2019, la Sociedad no participó en otras decisiones de importancia por influencia o en interés de la matriz o de otras sociedades que hacen parte del grupo empresarial.

Con lo anterior dejamos rendido el informe especial del Articulo 29 de la Ley 222/95.

Dado en la ciudad de Bogotá D.C., al primer (1) día del mes de febrero de 2021.

MARIO NELSON VALBUENA RUIZ
Gerente General

Nota: Este informe fue acogido como suyo por la Junta Directiva, en la sesión llevada a cabo el 15 de febrero de 2021.