

## INFORME DE GESTIÓN 2024

ALPOPULAR ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A.  
CRA. 69 #25B - 44, OFICINA 510, EDIFICIO WORLD BUSINESS PORT  
BOGOTÁ, D.C.

DEBIDO A LA CANCELACIÓN VOLUNTARIA DE LA INSCRIPCIÓN ANTE EL REGISTRO DE VALORES SIBOL, A CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2024, ALPOPULAR NO CUENTA CON CERTIFICADOS DE DEPÓSITO DE MERCANCÍAS COLOCADOS EN LOS SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN.

## Contenido

|          |                                                                        |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------|----|
| I.       | SOBRE ALPOPULAR S.A.                                                   | 5  |
| 1.1.     | QUIENES SOMOS                                                          | 5  |
| 1.2.     | PRINCIPALES RESULTADOS 2024                                            | 5  |
| II.      | DESEMPEÑO DEL NEGOCIO                                                  | 5  |
| 2.1.     | GESTIÓN JURÍDICA                                                       | 5  |
| 2.2.     | GOBIERNO CORPORATIVO/ CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO                   | 6  |
| 2.2.1.   | Estructura de la propiedad de la sociedad o conglomerado               | 6  |
| 2.2.2.   | Estructura de la administración del conglomerado                       | 7  |
| 2.2.3.   | Operaciones con partes vinculadas                                      | 10 |
| 2.2.3.1. | Operaciones celebradas con los socios y administradores                | 10 |
| 2.2.3.2. | Manejo de conflictos de interés                                        | 10 |
| 2.2.4.   | Sistema de gestión de riesgos/sistema de control interno               | 11 |
| 2.2.5.   | Asamblea General de Accionistas                                        | 12 |
| 2.2.6.   | Junta Directiva                                                        | 12 |
| 2.2.6.1. | Comité de Auditoría                                                    | 13 |
| 2.2.7.   | Información suministrada al mercado                                    | 13 |
| 2.2.8.   | Reclamaciones sobre el cumplimiento del código de buen gobierno        | 13 |
| 2.2.9.   | Encuesta de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, a Corte 2024 | 13 |
| 2.3.     | NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR                 | 13 |
| 2.4.     | GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO                                           | 14 |
| 2.5.     | DESEMPEÑO ECONÓMICO                                                    | 14 |
| 2.5.1.   | Gestión Financiera                                                     | 14 |
| 2.5.2.   | Libre Circulación de factura                                           | 17 |
| 2.5.3.   | Hechos importantes acaecidos después del ejercicio                     | 17 |
| 2.6.     | GESTIÓN DE OPERACIONES                                                 | 17 |
| 2.6.1.   | Logística                                                              | 18 |
| 2.6.1.1. | Balance Operativo                                                      | 18 |
| 2.6.2.   | Transporte                                                             | 18 |
| 2.6.3.   | Comercio Exterior                                                      | 18 |
| 2.6.3.1. | Balance Operativo                                                      | 18 |

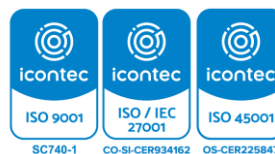
|             |                                                                                                             |    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.6.4.      | <i>Seguridad</i> .....                                                                                      | 18 |
| 2.6.4.1.    | <i>Balance Operativo</i> .....                                                                              | 18 |
| 2.6.5.      | <i>Gestión Documental</i> .....                                                                             | 19 |
| 2.6.5.1.    | <i>Balance Operativo</i> .....                                                                              | 19 |
| 2.7.        | <b>GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> .....                                                          | 19 |
| 2.8.        | <b>GESTIÓN DE RIESGOS</b> .....                                                                             | 20 |
| 2.8.1.      | Sistema de Administración de Riesgo Operativo (Saro) .....                                                  | 20 |
| 2.8.2.      | Indicador de Pérdidas por Riesgo Operativo Año 2024 .....                                                   | 21 |
| 2.8.3.      | Gestión de continuidad de negocio .....                                                                     | 22 |
| 2.8.4.      | Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) .....      | 23 |
| 2.8.5.      | Política Antisoborno y Anticorrupción (Abac) .....                                                          | 24 |
| 2.8.6.      | Gestión de seguridad de la información .....                                                                | 25 |
| 2.8.7.      | Tecnología Corporativa prevista para la mitigación. ....                                                    | 28 |
| 2.8.8.      | Reporte Indicadores Corporativos .....                                                                      | 28 |
| 2.8.9.      | Riesgo Inherente De Mayor Impacto (RIMI) .....                                                              | 29 |
| 2.8.10.     | Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) .....                                                    | 29 |
| 2.8.11.     | Sistema Integrado de Gestión (SIG) .....                                                                    | 29 |
| 2.9.        | <b>GESTIÓN SOCIAL</b> .....                                                                                 | 30 |
| 2.9.1.      | <i>Capacitación y Desarrollo</i> .....                                                                      | 30 |
| 2.9.2.      | <i>Experiencia del equipo humano</i> .....                                                                  | 31 |
| 2.10.       | <b>GESTIÓN AMBIENTAL</b> .....                                                                              | 31 |
| 2.10.1.     | <i>Prácticas, Políticas, Procedimientos en Relación con los Criterios Ambientales y Sociales. ...</i> ..... | 31 |
| 2.10.1.1.   | <i>Estrategia</i> .....                                                                                     | 31 |
| 2.10.1.2.   | <i>Gobernanza</i> .....                                                                                     | 31 |
| 2.10.1.3.   | <i>Políticas</i> .....                                                                                      | 32 |
| 2.10.1.4.   | <i>Procedimientos de sostenibilidad</i> .....                                                               | 32 |
| 2.10.1.4.1. | <i>PRO-AMB-001: Procedimiento-Manejo Eficiente de Residuos Peligrosos (RESPEL)</i> .                        | 32 |
| 2.10.1.4.2. | <i>PRO-AMB-002: Procedimiento-Manejo de Residuos No Peligrosos</i> .....                                    | 33 |
| 2.10.1.4.3. | <i>PRO-AMB-003: Procedimiento-identificación y evaluación de aspectos e Impactos Ambientales</i> .....      | 33 |

|             |                                                                                 |    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.10.1.4.4. | PRO-AMB-004: Reporte e investigación de incidentes o accidentes ambientales.... | 34 |
| 2.10.1.4.5. | MAN-AMB-001: Manual-buenas prácticas para el manejo de recursos naturales ..    | 34 |
| 2.10.2.     | Ecoeficiencia y Huella de Carbono .....                                         | 34 |

ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A.  
ALPOPULAR S.A.  
INFORME DE GESTIÓN AL CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Señores accionistas:

Usted cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero:  
Dr. Darío Laguado Monsalve – Suplente: Dr. Gonzalo Mendez Morales  
Línea de Atención en Bogotá: (601) 5439850-5439855 – 2351604  
Móvil: 3203981187 – [www.defensorialg.com.co](http://www.defensorialg.com.co)  
[www.alpopular.com.co](http://www.alpopular.com.co)



**Operador  
Económico  
Autorizado**  
**COLOMBIA**  
RESOLUCIÓN No.004831

En cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias, me permito presentar a ustedes el informe sobre las actividades llevadas a cabo por Alpopolar S.A. durante el año 2024.

## I. SOBRE ALPOPULAR S.A.

### 1.1. QUIENES SOMOS

El Almacén General de Depósitos S.A. (Alpopolar S.A.) es una sociedad comercial anónima colombiana de carácter privado, con más de 50 años de experiencia desarrollando servicios logísticos y aduaneros. En la actualidad, presta servicios de agenciamiento aduanero, depósito, conservación y custodia, manejo y distribución de mercancías y productos de procedencia nacional y extranjera, y de gestión documental.

Alpopolar S.A., termina el año 2024 con ocho sucursales distribuidas en el territorio colombiano. Desde el año 1996 configuró una situación de control con el Banco Popular S.A. en su calidad de sociedad filial.

Para la prestación de los servicios de gestión documental, la Compañía cierra el año 2024 con seis instalaciones en el departamento de Antioquia y cuatro en Cundinamarca, además cuenta con capacidad operativa en Yumbo, Cartagena y Barranquilla, lo que ha permitido consolidar la posición competitiva como gestor de información.

### 1.2. PRINCIPALES RESULTADOS 2024

El año 2024 finaliza con una utilidad de \$12.866 millones y un crecimiento en ventas del 1.3% comparado con el año anterior. La línea de negocio Alarchivo tuvo un buen desempeño creciendo 21% mientras que la unidad de logística decrece un 13%, afectado principalmente por situaciones de mercado.

De igual manera, la Compañía redujo el tamaño su deuda de manera importante, como consecuencia de las operaciones de venta de los bienes inmuebles ubicados Buenaventura y Zona Franca de Bogotá. Pese a la venta de estas bodegas, Alpopolar S.A. continúa con presencia en Buenaventura para los servicios de agenciamiento aduanero.

Durante el año 2024 tuvimos en promedio 854 clientes recurrentes en servicios para las diferentes unidades de Negocio, entre ellos 90 nuevos clientes permanentes que aportaron el 16% de los ingresos que se obtuvieron para dicho periodo. Se consolida la presencia en el mercado a través de los servicios de gestión documental con un crecimiento en ventas del 21% comparado con el año 2023 para dicho portafolio. En cobertura se mantiene el portafolio de servicios tradicional de la Compañía para logística, agenciamiento aduanero y gestión documental.

En el año 2024, el NPS (Net Promoter score) de Alpopolar S.A. en promedio estuvo sobre un 76% y el nivel de servicio calificado por nuestros clientes en el 92%.

## II. DESEMPEÑO DEL NEGOCIO

### 2.1. GESTIÓN JURÍDICA

Alpopolar S.A., dando cumplimiento al sistema normativo colombiano, efectuó revisión de las normas que emiten las diferentes entidades regulatorias y adelantó el proceso de identificación y notificación a nivel nacional para la correspondiente adopción e implementación, a través del Boletín Jurídico. Así mismo, las normas que deben ser implementadas son recopiladas y monitoreadas a través de la MAT-JUR-001 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES, y se valida semestralmente con el área responsable su ejecución.

Para el año 2024, frente a la regulación más relevante está el Decreto 0659 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por medio del cual se modifica parcialmente el régimen aduanero. De igual manera, el Archivo General de la Nación emitió el Acuerdo 001 de 2024, mediante el cual se establece el Acuerdo Único de la Función archivística, así como también se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado colombiano. Con relación a los procesos contables, tributarios y de prevención de lavado de activos no hubo nuevas normas.

Durante el año 2024 se revisaron 42 licitaciones, invitaciones a participar o procesos de contratación de proveedores efectuados por terceros, a efectos de poder identificar los riesgos legales incorporados en los documentos soporte.

En concordancia con lo anterior, se llevó a cabo un proceso de revisión y elaboración de 104 contratos nuevos, los cuales comprendían servicios especiales de integración logística a las mercancías y gestión documental para los clientes, así como resultado del apoyo legal en materia de contratación con proveedores, mediante la elaboración de 44 contratos de bienes y servicios.

## **2.2. GOBIERNO CORPORATIVO/ CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO**

### **2.2.1. Estructura de la propiedad de la sociedad o conglomerado**

El capital de Alpopolar S.A., al cierre del 31 de diciembre de 2024, está representado en un total de 83.986.650 acciones ordinarias en circulación, de valor nominal de \$100,00 cada una, las cuales se encuentran en poder de accionistas.

A la fecha del mencionado cierre, el accionista Banco Popular S.A. posee una participación significativa del 71,09 % en el capital de Alpopolar S.A., seguido de la Corporación de Ferias y Exposiciones S.A. (Corferias), que tiene una participación del 28,89 % de las acciones de esta filial del Banco Popular. El restante 0,01% está en poder de accionistas minoritarios en su mayoría personas naturales.

Vale la pena aclarar que los miembros de la Junta Directiva de Alpopolar S.A. no poseen, directa o indirectamente, acciones de la compañía, así como tampoco durante el año 2024 se presentaron negociaciones de acciones en las que tomaran parte miembros de la Junta Directiva, ejecutivos de la alta gerencia y demás administradores. En el periodo evaluado no se presentó acuerdo alguno entre accionistas de Alpopolar S.A. y no se registraron acciones propias en poder de esta entidad.

A continuación, 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 2024.

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.

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.

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

Entre las operaciones reportadas se encuentran las siguientes:

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

| Entidad con la que se celebró la operación      | Bancos | Cuenta por cobrar | Cuenta por pagar | Ingresos | Gastos |
|-------------------------------------------------|--------|-------------------|------------------|----------|--------|
| BANCO DE BOGOTÁ SA                              | 0      | 0                 | 0                | 235      | 0      |
| FIDUCIARIA BOGOTÁ SA                            | 0      | 77                | 0                | 795      | 0      |
| ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO                 | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| BANCO DE OCCIDENTE SA                           | 0      | 0                 | 0                | 129      | 0      |
| FIDUCIARIA DE OCCIDENTE SA                      | 0      | 0                 | 0                | 11       | 0      |
| VENTAS Y SERVICIOS SA                           | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| BANCO POPULAR SA                                | 2.055  | 223               | 670              | 2.842    | 788    |
| FIDUCIARIA POPULAR SA                           | 0      | 39                | 0                | 144      | 0      |
| CASA DE BOLSA SA SOCIEDAD                       | 0      | 0                 | 0                | 86       | 0      |
| HOTELES ESTELAR SA                              | 0      | 0                 | 0                | 0        | 2      |
| GASES DE OCCIDENTE                              | 0      | 82                | 0                | 855      | 1      |
| COMPAÑIA HOTELERA DE CARTAGENA DE INDIAS        | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| PORVENIR                                        | 0      | 8                 | 0                | 57       | 0      |
| VALORA                                          | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA POPULAR - EPIK | 0      | 0                 | 0                | 29       | 0      |

### 2.2.2. Estructura de la administración del conglomerado

La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y sus suplentes personales, propuestos por una única plancha presentada por los accionistas y aprobada por la Asamblea General de Accionistas el 20 de marzo del 2024, allí mismo se determinó que el valor de honorarios mensuales fuera de un millón quinientos mil pesos (\$1.500.000).

| MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA |                             |                    |                                |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------------|
| REGLON                      | NOMBRE                      | PRINCIPAL/SUPLENTE | INDEPENDIENTE/PATRIMONIAL      |
| UNO                         | Diana Margarita Vivas Munar | Principal          | Independiente                  |
| DOS                         | Sergio Restrepo Álvarez     | Principal          | Patrimonial – No independiente |
| TRES                        | Javier Diaz Molina          | Principal          | Independiente                  |



|        |                                |           |                               |
|--------|--------------------------------|-----------|-------------------------------|
| CUATRO | Andrés López Valderrama        | Principal | Independiente                 |
| CINCO  | Natalia Ramirez Carrozosa      | Principal | Patrimonial- No independiente |
| UNO    | Pablo Cardenas Rey             | Suplente  | Independiente                 |
| DOS    | Jorge Enrique Jaimes Jaimes    | Suplente  | Patrimonial- No independiente |
| TRES   | María Ximena Cadena Ordoñez    | Suplente  | Independiente                 |
| CUATRO | María Del Rosario Sintés Ulloa | Suplente  | Independiente                 |
| CINCO  | Natalia Riveros Castillo       | Suplente  | Independiente                 |

Posteriormente mediante Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 26 de agosto del 2024 se decidió cambiar dos renglones de la Junta Directiva, quedando así:

| PRINCIPALES |                             |                  | SUPLENTE                       |                  |
|-------------|-----------------------------|------------------|--------------------------------|------------------|
|             | Nombre                      | Cargo            | Nombre                         | Cargo            |
| 1           | DIANA MARGARITA VIVAS MUNAR | Independiente    | PABLO CARDENAS REY             | Independiente    |
| 2           | SERGIO RESTREPO ÁLVAREZ     | No independiente | MARÍA MERCEDEZ MACHADO ÁNGEL   | No independiente |
| 3           | JAVIER DIAZ MOLINA          | Independiente    | MARÍA XIMENA CADENA ORDOÑEZ    | Independiente    |
| 4           | ANDRÉS LÓPEZ VALDERRAMA     | Independiente    | MARÍA DEL ROSARIO SINTES ULLOA | Independiente    |
| 5           | OSCAR ROCHA MURGAS          | No independiente | NATALIA RIVEROS CASTILLO       | Independiente    |

La Superintendencia Financiera de Colombia autorizó la posesión de todos los miembros de Junta. Como comités de apoyo, Alpopular S.A. cuenta con los comités de Auditoría y de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva, los cuales tienen como honorarios aprobados la suma de un millón de pesos (\$1.000.000), los comités están conformados así:

#### Comité de Gobierno Corporativo

|   | Nombre                         | Cargo     |
|---|--------------------------------|-----------|
| 1 | DIANA MARGARITA VIVAS          | Principal |
| 2 | MARÍA DEL ROSARIO SINTES ULLOA | Principal |
| 3 | OSCAR ROCHA MURGAS             | Suplente  |



### Comité de Auditoría Interna

|   | <b>Nombre</b>                  | <b>Cargo</b> |
|---|--------------------------------|--------------|
| 1 | JAVIER DIAZ MOLINA             | Presidente   |
| 2 | ANDRÉS LÓPEZ VALDERRAMA        | Principal    |
| 3 | MARÍA DEL ROSARIO SINTES ULLOA | Principal    |
| 4 | OSCAR ROCHA MURGAS             | Suplente     |

**Reuniones realizadas:** 5.

**Porcentaje de asistencia por renglón:** 96.1%

**Funciones:** se encuentran establecidas en el Reglamento de Funcionamiento y en la normativa vigente.

En las reuniones de Junta Directiva del año 2024, hubo quórum necesario para deliberación y toma de decisiones; igualmente, como buena práctica de gobierno corporativo y de funcionalidad de este estamento, se invitó a los directores suplentes, quienes participaron en las respectivas sesiones.

La remuneración para la alta gerencia se encuentra acorde con las mejores prácticas de compensación que en materia salarial existen en el mercado laboral, lo que le permite a Alpopular S.A. ser competitivo y asegurar la permanencia de personal calificado y con capacidad de asumir compromisos para el logro de los objetivos corporativos y profesionales planteados.

La presidencia de la Junta Directiva estuvo a su cargo de los Doctores Andrés López Valderrama y Oscar Rochas Murgas, los mencionados llevaron a cabo la dirección de las sesiones, la coordinación y la planificación del funcionamiento de la Junta y de los temas tratados en sus reuniones, así como la revisión y firma de las respectivas actas. A su vez, la secretaria de la Junta Directiva estuvo a cargo de Tatiana Navarro Quintero como Secretaría General de Alpopular S.A. quien convocó a las Juntas y los Comités, según el cronograma establecido para las reuniones, y expidió las certificaciones y los extractos respectivos, así como llevó a cabo la elaboración de las Actas. Durante el periodo evaluado, la Junta Directiva recibió del revisor fiscal los informes correspondientes a su labor, al igual que las consideraciones y soportes que se tuvieron en cuenta para estos.

Durante el año 2024, la Junta Directiva se reunió en forma ordinaria, siguiendo el cronograma y plan de trabajo aprobado por este estamento, e igualmente de forma extraordinaria cuando se requirió tratar temas urgentes y/o relevantes, para un total de 14 reuniones, en su mayoría de forma no presencial.

En el año 2024, se realizaron 12 reuniones ordinarias y 2 reuniones extraordinarias de Junta Directiva, con un promedio de participación del 94,1% por renglón, y no se presentó ningún cambio en la conformación de este órgano societario.

Para este periodo, la Junta Directiva solicitó el asesoramiento externo de firmas especializadas para el tratamiento de temas específicos, como es el caso de la firma Bermúdez & Ulloa S.A.S. y Martínez Quintero Mendoza Gonzales Laguado de la Rosa. La información suministrada a la Junta Directiva se manejó con la responsabilidad y la confidencialidad que esta conlleva. El resumen de las actividades

del Comité de Auditoría forma parte del *Informe de gestión* que la Junta Directiva y el gerente general de Alpopular S.A. presentan a la Asamblea de Accionistas.

La Junta Directiva para el mes de mayo aprobó la modificación del Código de Ética y Conducta, generando la habilitación en la herramienta Desqubra, módulo de la hoja de vida, la declaración del conflicto de interés. Adicionalmente, se tiene el FOR-RIE-012 para que los colaboradores reporten, manualmente, en cualquier momento el posible conflicto de interés identificado.

Adicionalmente, aprobaron la actualización de las variables del método de segmentación de los factores de riesgo MAN-GOM-002.

Se aprobó así mismo, la modificación del Reglamento Interno del Comité de Auditoría, en cumplimiento de lo establecido en la Circular 008 del 2023 indicando que el Comité debe ser presidido por un miembro independiente.

Por último, la Junta Directiva aprobó la actualización del Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, ajustando: la estructura organizacional, la política de atención al consumidor donde se incorporan los principios para evitar la materialización de las conductas que pueden afectar al consumidor financiero, la modificación a la inclusión de conductas que afectan los derechos del Consumidor Financiero y por último, y se actualizaron las sedes de operación de Alpopular S.A.

### 2.2.3. Operaciones con partes vinculadas

El resumen del registro de operaciones se encuentra anexo a los estados financieros separados, en la nota 24, denominada “Partes relacionadas”.

#### 2.2.3.1. Operaciones celebradas con los socios y administradores

A continuación, se presenta la información relativa a las operaciones más relevantes con empresas del conglomerado:

| Entidad con la que se celebró la operación | Bancos | Cuenta por cobrar | Cuenta por pagar | Ingresos | Gastos |
|--------------------------------------------|--------|-------------------|------------------|----------|--------|
| BANCO COMERCIAL AV VILLAS SA               | 4.902  | 0                 | 0                | 114      | 4      |
| FIDUCIARIA BOGOTÁ SA                       | 0      | 77                | 0                | 795      | 0      |
| BANCO POPULAR SA                           | 2.055  | 223               | 670              | 2.842    | 788    |
| GASES DE OCCIDENTE                         | 0      | 82                | 0                | 855      | 1      |

Además de las operaciones más relevantes reportadas anteriormente, la Sociedad no ha adoptado decisiones que involucren a la persona natural matriz o a otras sociedades que conforman el Grupo Empresarial Sarmiento Angulo.

#### 2.2.3.2. Manejo de conflictos de interés

Alpopolar S.A. cuenta con el Código de Buen Gobierno, y sus anexos Código de Ética y Conducta y Política Antisoborno y Anticorrupción, se dan instrucciones para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés.

En el año 2024 no se presentaron situaciones que requirieran la abstención de los directores de la compañía para participar en discusiones o adoptar decisiones que pudieran generar un eventual conflicto entre sus intereses particulares y los intereses de Alpopolar S.A. Para el caso de los miembros de la Junta Directiva, no se presentaron abstenciones para la toma de decisiones.

#### **2.2.4. Sistema de gestión de riesgos/sistema de control interno**

Alpopolar S.A. cuenta con un sistema de control integrado por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, e identifica los elementos del Sistema de Control Interno en toda la estructura de la organización. Se culminó la implementación de la Circular Externa 008 de 2023 de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera (SFC). Es así, como nuestro Sistema de Control Interno se fortaleció por la adopción de políticas, principios y normas que proporcionan un grado de seguridad en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos previa aprobación de la Junta Directiva.

Al 31 de diciembre del 2024, las pérdidas registradas por eventos de riesgo operativo durante el año fueron de \$755 millones, incluyendo eventos reportados en años anteriores. Además, de acuerdo con la clasificación de riesgos de Basilea y según su afectación contable, los eventos se originaron en Ejecución y Administración de Procesos (94.46% \$713.5), Relaciones Laborales y Seguridad Laboral (4.55% \$34,4) y Daños a activos físicos (0.99% \$7,4). En adición, se hizo la gestión de recuperaciones por valor de \$241,2 millones.

Durante la vigencia 2024, Alpopolar S.A. aplicó los estándares, normatividad y regulaciones definidas en la Circular Externa 025 de 2020, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como, los lineamientos e instrucciones relacionados con las buenas prácticas del Banco Popular, Grupo AVAL y del Comité de Auditoría de la Compañía.

Durante la vigencia 2024, Alpopolar S.A. tiene definidos los principales riesgos “RIMI” Riesgos de Mayor Impacto, los cuales cuentan cada uno con sus respectivos planes de respuesta y controles mitigatorios para disminuir su probabilidad e impacto, como se detalla a continuación:

- DEFICIENCIAS EN LA ADMINISTRACION DE LA MERCANCIA: Esquemas de Seguridad Física y vigilancia, inventarios cíclicos, inspecciones, condiciones de almacenamiento, Due Dilligence, entre otros.
- VULNERABILIDAD INFORMÁTICA Y/O FUGA DE INFORMACION: Escaneo vulnerabilidades, CSIRTde ATH, Control de accesos, políticas de seguridad informática, entre otros.
- INCUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO DE AGENCIAMIENTO ADUANERO Y D.H.: Inspección de cumplimiento de Políticas externas e internas, capacitaciones, entre otros.
- INDISPONIBILIDAD DE LOS PROCESOS, SERVICIOS Y/O PERSONAS POR PÉRDIDAS O AFECTACIONES DERIVADAS DE FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS: Control de

disponibilidad y capacidad de plataformas, pruebas DRP y Continuidad, Análisis de Impacto al Negocio BIA, entre otros.

Así las cosas, y teniendo en cuenta las actividades llevadas a cabo durante el año terminado el 31 de diciembre de 2024, se establece que Alpopular S.A. cumple con la regulación vigente en la materia y trabaja para continuar fortaleciendo los sistemas de administración de riesgos y el Sistema de Atención al Consumidor. Igualmente, la Junta Directiva aprobó monitorear los riesgos relevantes, resultantes del análisis y la evaluación realizados por la administración, además del esquema de seguimiento de riesgo implementado y que la Junta Directiva monitorea.

#### **2.2.5. Asamblea General de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas se reunió, en observancia de las disposiciones legales y estatutarias que regulan su funcionamiento, de forma presencial, en la oficina principal de Alpopular S.A. el 20 de marzo del 2024.

La convocatoria para la reunión de la Asamblea se hizo cumpliendo las disposiciones del Código de Comercio y lo establecido en los estatutos. En la reunión ordinaria se registró un quórum inicial del 99,99 % del capital suscrito y pagado, y se verificó el mismo quórum al final de la reunión; se aprobaron, entre otros temas, los estados financieros y el proyecto de distribución de utilidades al corte del 31 de diciembre de 2023; se designaron los integrantes de la Junta Directiva y el revisor fiscal, se ratificó el nombramiento del defensor del consumidor financiero, así como de los respectivos honorarios. Igualmente, a la citada Asamblea se le presentaron el informe del revisor fiscal, el informe de gestión de la administración y el informe del defensor del consumidor financiero, correspondientes al año 2023.

Para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 20 de marzo del 2024, dentro del término legal, estuvo a disposición de los accionistas toda la información necesaria para la toma de sus decisiones, según lo establece la regulación del derecho de inspección. A los accionistas se les atendió lo solicitado, respetando el orden del día de la Asamblea. Así mismo, en lo que respecta a la información requerida por los accionistas, sobre participaciones accionarias, montos de dividendos e información financiera de Alpopular S.A., se entregó en su oportunidad.

La convocatoria a la Asamblea, los derechos y obligaciones de los accionistas, al igual que las características de las acciones que conforman el capital social, se dieron a conocer a los accionistas y al mercado en general a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia como información relevante. Así mismo, en cumplimiento de la regulación vigente, se publicó en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia la información relevante de Alpopular S.A., en los temas correspondientes.

Se llevó a cabo así mismo, una sesión extraordinaria de Asamblea de Accionistas el 26 de agosto del 2024 de manera virtual en cumplimiento con lo establecido por la norma con el propósito de hacer cambios en dos renglones de la Junta Directiva.

#### **2.2.6. Junta Directiva**

La Junta Directiva se reunió 12 veces en forma ordinaria cumpliendo con el cronograma aprobado por esta. Adicionalmente, la Junta Directiva, se reunió en forma presencial y no presencial, de

acuerdo con lo señalado en el artículo 19 de la Ley 222 de 1995 y en el Decreto 398 de 2020, mediante videoconferencia, a través de la herramienta Microsoft Teams. La conformación y la periodicidad de las reuniones le han permitido a dicho órgano orientar la marcha de la sociedad y hacerle un adecuado seguimiento.

Así mismo, la Junta Directiva recibió la retroalimentación de lo sucedido en los comités de Auditoría cumpliendo con las directrices y políticas impartidas por la Junta Directiva y la norma.

#### **2.2.6.1. Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría se reunió en forma ordinaria 5 veces. Para la conformación y el funcionamiento del Comité se siguen los lineamientos y políticas referidos al Sistema de Control Interno (SCI), establecidos en la Circular Externa 029 del 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Adicionalmente, el Comité desarrolló sus funciones con base en su reglamento de funcionamiento y en la normativa vigente. El resumen de sus actividades forma parte del *Informe de gestión*.

#### **2.2.7. Información suministrada al mercado**

Alpopular S.A. dio a conocer a los accionistas, a los inversionistas y al mercado en general información oportuna y precisa en relación con la sociedad y su desempeño financiero como información relevante, entre otros aspectos, por medio de la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **2.2.8. Reclamaciones sobre el cumplimiento del código de buen gobierno**

No se reportó ninguna reclamación sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno de Alpopular S.A.

#### **2.2.9. Encuesta de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, a Corte 2024**

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 2024, con el número de radicado 1650963, del 30 de enero del 2024.

Finalmente, con el objetivo de dar continuidad al cumplimiento de recomendaciones ya acogidas, durante 2024 en la página web de Alpopular S.A. se actualizaron documentos relacionados con Gobierno Corporativo con el propósito de poner a disposición del público la información relevante actualizada.

### **2.3. NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor (artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificada por la Ley 603 del 27 de julio del 2000), Alpopular S.A. se permite informar a los accionistas y las autoridades respectivas que los productos protegidos se están utilizando 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*, estos se han empleado previa obtención de las respectivas licencias para cada programa, y la adquisición de los equipos se tramitan con proveedores que cumplen con la reglamentación y la normativa aplicable para la importación de estos.

## 2.4. GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

Como resultado de la gestión comercial y de mercadeo con foco hacia el incremento en las ventas vinculadas al uso de capacidad disponible y servicios de Alarchivo, se gestionaron 1.634 oportunidades de negocio en pipeline, concentradas en los canales de comercialización de nuestro ecosistema digital, impulso comercial y participación en licitaciones con entidades de Gobierno Central y Territorial.

Durante el año 2024 se tuvieron en promedio 854 clientes recurrentes en servicios para las diferentes unidades de Negocio, entre ellos 90 nuevos clientes permanentes que aportaron el 16% de los ingresos que se obtuvieron para dicho periodo. Se consolida la presencia en el mercado a través de los servicios de gestión documental con un crecimiento en ventas del 21% comparado con el año 2023 para dicho portafolio. En cobertura se mantiene el portafolio de servicios tradicional de la Compañía para logística, agenciamiento aduanero y gestión documental. Geográficamente se realiza una relocalización de capacidades dando cierre a las instalaciones de Buenaventura y Zona Franca Bogotá que estaban destinadas al servicio de depósito y almacenamiento, con el objetivo de rentabilización y considerando las limitadas oportunidades de mercado para dichas instalaciones. Sin embargo, Alpopolar S.A. continúa con presencia en Buenaventura para los servicios de agenciamiento aduanero.

En el año 2024, el NPS (Net Promoter score) de Alpopolar S.A. en promedio estuvo sobre un 76% y el nivel de servicio calificado por nuestros clientes en el 92%.

## 2.5. DESEMPEÑO ECONÓMICO

Alpopolar S.A. en 2024 cierra con activos por valor de \$229.313 millones los cuales presentan una variación anual negativa de \$8.648 millones representada principalmente en la valoración de las inversiones con cambios en el ORI de Sociedad Portuaria Regional de Cartagena y Cartagena II y en las propiedades planta y equipo de uso propio por la venta de los inmuebles de Buenaventura y Zona Franca Bogotá.

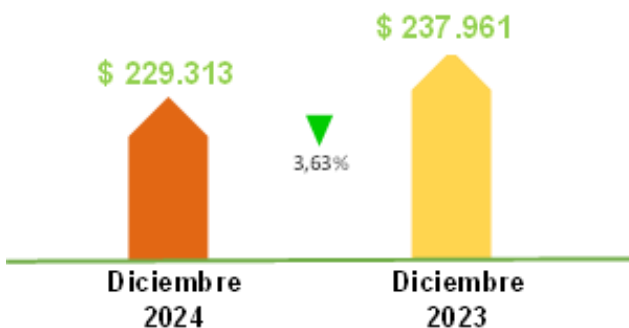
Por su parte el pasivo cierra en \$86.838 millones con variación anual negativa de \$15.127 millones ocasionada por cancelación de créditos Bancarios. El patrimonio cierra en \$142.475 millones con variación anual positiva de \$6.479 millones generada por la apropiación de reservas ocasionales aprobadas por la Asamblea. Adicionalmente Alpopolar S.A. presenta una utilidad de \$12.866 millones principalmente influenciada por la venta de los inmuebles de Buenaventura y Zona Franca, en el primer semestre del año.

### 2.5.1. Gestión Financiera

Al cierre de diciembre 31 de 2024, las cifras del activo, pasivo y patrimonio comparadas con presentan el siguiente comportamiento:



## ACTIVO

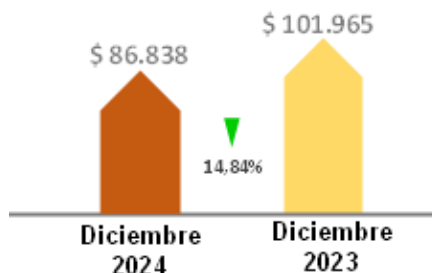


|                                                                                  |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Efectivo                                                                         | 2.117          |
| Deudores y otras cuentas por cobrar, neto                                        | (994)          |
| Impuestos corrientes                                                             | 3.977          |
| Inversiones en instrumentos de patrimonio con cambios en resultados              | 3.744          |
| Inversiones en instrumentos de patrimonio con cambios en otro resultado integral | (7.348)        |
| Propiedad y equipo de uso propio, neto                                           | (10.031)       |
| Propiedad y equipo por derecho de uso                                            | (54)           |
| Activos intangibles, neto                                                        | (223)          |
| Impuesto a las ganancias diferido, neto                                          | 164            |
| <b>Total</b>                                                                     | <b>(8.648)</b> |

El activo a diciembre de 2024 presenta una disminución del 3,63% respecto a diciembre del año anterior, esta variación corresponde principalmente a propiedad y equipo de uso propio pasando de \$17.749 en diciembre de 2023 a \$7.718 en diciembre de 2024 por la venta de los inmuebles de Buenaventura y Zona Franca Bogotá.

Por otra parte, se presenta variación significativa entre diciembre 2023 y 2024 en las inversiones en instrumentos de patrimonio con cambios en otro resultado integral pasando de \$34.113 a \$26.765 causada por disminución en la valorización de la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena, Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura y Cartagena II.

## PASIVO



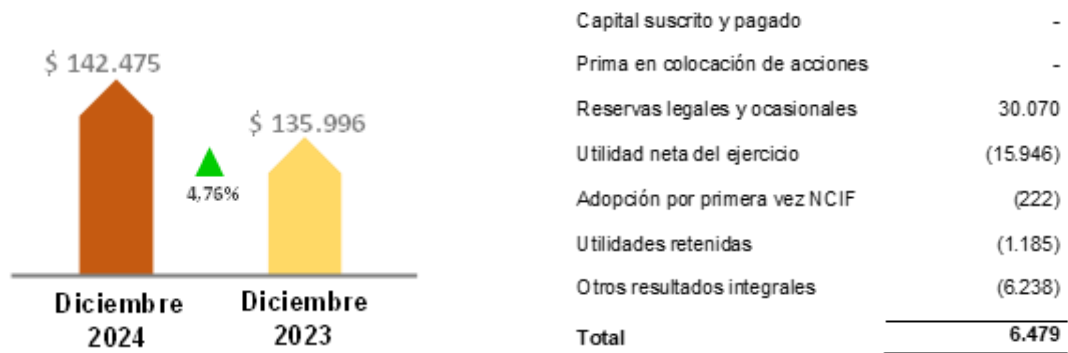
|                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| Anticipos recibidos de clientes      | 642             |
| Préstamos y obligaciones financieras | (9.418)         |
| Cuentas por pagar y otras            | (6.092)         |
| Beneficios a empleados               | 35              |
| Provisiones y contingencias          | (294)           |
| <b>Total</b>                         | <b>(15.127)</b> |

El pasivo muestra una disminución del 14,84%, entre diciembre 2024 y 2023, el cual se ve influenciado por el rubro de préstamos y obligaciones financieras y cuentas por pagar y otras, la primera por la cancelación de créditos con el Banco Popular y la segunda se debe a las cuentas por



pagar principalmente pago retención en la fuente por la venta de los inmuebles transferidos al Fondo de Capital Privado en 2023 y por el pago a proveedores.

PATRIMONIO



La variación entre diciembre 2024 y 2023 corresponde al incremento por la venta de los inmuebles de Buenaventura y Zona Franca Bogotá y por otra parte la disminución de los otros resultados integrales en \$6.238 por la valoración de las inversiones de la Sociedad Portuaria Cartagena y Cartagena II.



Las actividades operacionales que impactaron la utilidad se detallan a continuación:

| INGRESOS (\$MM)                                       |        |        | VARIACION |       |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|-------|
|                                                       | Dic-24 | Dic-23 | Abs       | %     |
| Almacenaje en bodegas propias y mercancía en tránsito | 43.807 | 44.632 | (825)     | (2%)  |
| Manejo y distribución                                 | 15.011 | 13.528 | 1.483     | 11%   |
| Agenciamiento aduanero                                | 2.623  | 2.516  | 107       | 4%    |
| Otros servicios de almacén                            | 8.270  | 6.621  | 1.649     | 25%   |
| Otros ingresos operacionales                          | 984    | 2.561  | (1.577)   | (62%) |

**TOTAL**

**70.695    69.858    837    1%**

En los ingresos de 2024 y 2023 se observa una variación por incremento en los otros servicios de almacén por servicios logísticos tales como coordinación de operaciones aduaneras, otros servicios autorizados montacarga, vinipelado, zunchado, servicio inventario entre otros.

| GASTOS (\$MM)                                                          | Dic-24        | Dic-23        | VARIACION    |           |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|-----------|
|                                                                        |               |               | Abs          | %         |
| <i>Gastos de personal</i>                                              | 29.101        | 28.054        | 1.047        | 4%        |
| <i>Gastos generales de administración</i>                              | 42.380        | 41.717        | 663          | 2%        |
| <i>Gastos por depreciación y amortización</i>                          | 10.798        | 11.331        | (533)        | (5%)      |
| <i>Recuperación (Deterioro) de deudores y otras cuentas por cobrar</i> | 631           | (139)         | 770          | (554%)    |
| <b>TOTAL</b>                                                           | <b>82.910</b> | <b>80.963</b> | <b>1.947</b> | <b>2%</b> |

Los gastos presentaron una variación en el rubro de gastos de personal por incremento anual de los sueldos, las horas extras y cesantías. Por su parte, el rubro de recuperación (deterioro) de deudores aumentó 554% por el reconocimiento del deterioro de las cuentas por cobrar a la Unión Temporal Alianza Logística Avanzada.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, las cifras presentadas en este informe y en los Estados Financieros han sido verificadas previamente y fueron fielmente tomadas de los libros.

### 2.5.2. Libre Circulación de factura

Alpopular S.A. hace constar que cumplió con la Ley 1676 del 20 de agosto del 2013 en lo referente a la libre circulación de las facturas de compradores y proveedores.

### 2.5.3. Hechos importantes acaecidos después del ejercicio

Entre el 31 de diciembre de 2024 (final del periodo sobre el que se informa) a la fecha de presentación del presente informe de gestión a la Junta Directiva, 18 de febrero de 2025 (fecha del informe del Revisor Fiscal), no se presentaron eventos importantes.

## 2.6. GESTIÓN DE OPERACIONES

De acuerdo con la estrategia planteada para el año 2024, la Gerencia Nacional de Operaciones Logísticas, llevó a cabo diferentes acciones en cada área, con el objeto de apalancar la propuesta estratégica de la organización, soportada en los pilares estratégicos. Dichas acciones estuvieron enmarcadas principalmente en el mejoramiento de procesos y del servicio, así como en la implementación de métricas estándar y nacionales.

Para el cierre del año contamos con 13 plataformas de almacenamiento con una capacidad de 35.311 posiciones de estantería para almacenamiento de mercancía y 3 operaciones de Logística In House y se ejecutaron en total 88.120 operaciones de logística, 2.492 operaciones de comercio exterior.

### **2.6.1. Logística**

#### **2.6.1.1. Balance Operativo**

Durante el año 2024 se atendieron 148 clientes de DC – Depósito comercial y 95 de DH – Depósito Habilitado, para un total de 243 clientes a nivel nacional, con 88.120 operaciones, así mismo, se recibieron por parte de los clientes un total de 30.253 solicitudes a través del portafirmas.

En el año 2024 se culminó el proyecto de implementación del WMS LAB realizando la migración de 623 clientes a nivel nacional. Se realizó la implementación de las nuevas terminales móviles UROVO que permitió tener una mayor eficiencia operativa en todos los procesos de lecturas en piso, brindando mayor seguridad.

De igual manera, se dio continuidad al proyecto automatización del montaje de pedidos, dando alcance al 62% de los clientes Pareto.

### **2.6.2. Transporte**

Durante al año 2024 se coordinaron 874 operaciones de servicios de transporte en Logística y 670 operaciones de apoyo en Gestión documental.

### **2.6.3. Comercio Exterior**

#### **2.6.3.1. Balance Operativo**

Para el año 2024 se realizaron un total de 2.492 operaciones de importación, exportación y tránsito aduanero en todo el país, el número de operaciones ejecutadas en 2024 tuvo un aumento del 2% en comparación con el periodo 2023.

### **2.6.4. Seguridad**

#### **2.6.4.1. Balance Operativo**

Durante el segundo semestre del 2024 se desarrolló el plan de mejoramiento y optimización de seguridad con alcance nacional, el cual tuvo como principio fundamental, la aplicación de tecnología y seguridad electrónica en las instalaciones y operaciones.

En la actualidad contamos con 26 plataformas físicas con operaciones de vigilancia física y electrónica, videovigilancia, sistemas de intrusión, biometría y monitoreo a nivel nacional. De las cuales 15 corresponden a logística y 11 de gestión documental.

### **2.6.5. Gestión Documental**

#### **2.6.5.1. Balance Operativo**

En el 2024 se tuvieron en total 652 clientes, con una atención de 32.585 solicitudes de servicios en el año y más de 38 millones de transacciones físicas y electrónicas. Así mismo, se registraron 1.282 usuarios en promedio operando en las aplicaciones y plataformas de gestión documental que apalancan el servicio en forma general.

### **2.7. GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

En el 2024 se mostró un avance en el proyecto para la inmaterialización de documentos que hacen parte del flujo de movimientos de mercancías, utilizando sistemas tipo ECM (Enterprise Content Management) y herramientas ETL (Extract, Transform and Load), minimizando actividades manuales que intervienen tanto en la generación, acceso, consulta y almacenamiento del documento. Con la culminación de este proyecto se consiguen beneficios tales como control centralizado, acceso descentralizado y consultas ágiles e intuitivas a los usuarios para que realicen análisis de los datos.

Con relación a la digitalización de procesos en la línea de negocios de logística se realizó cambio de la tecnología usada como WMS (Warehouse Management System) pasando a una plataforma totalmente WEB con alto nivel de integración con equipos móviles; para esto Alpopular adopta la aplicación colombiana LAB-WMS como sistema principal para control de los inventarios de las mercancías que tiene bajo custodia tanto en las plataformas propias como externas.

Con el propósito de brindar una mayor protección a la información propia, de nuestros clientes y en general de terceros, se continúan fortaleciendo los esquemas de protecciones de datos bajo lineamientos de ciberseguridad, en tal sentido, se han implementado herramientas de ciberseguridad tales como escaneo de vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica, control para prevención de sustracción de información no autorizada y análisis de eventos de usuarios apalancadas en tecnologías en la nube e inteligencia artificial que optimizan y agilizan los controles llevados a cabo, de tal manera que a los clientes se les brinda una gestión que cumple con los pilares de seguridad de información relacionados con confidencialidad, integridad y disponibilidad. Junto con estas acciones se llevaron a cabo labores de actualización a una considerable parte de la plataforma que soporta las aplicaciones utilizadas en Alpopular S.A. con el propósito de mantener tecnologías vigentes y mitigando riesgos de ciberseguridad.

Por último, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de tecnología, se hicieron pruebas de los planes de recuperación de desastres de los aplicativos CORE para garantizar la continuidad del negocio.

## 2.8. GESTIÓN DE RIESGOS

Alpopolar S.A. ha definido riesgos de mayor impacto, frente a los cuales estableció una estrategia de identificación de controles críticos, sobre los cuales se realiza monitoreos específicos, validando el cumplimiento de su ejecución, así como revisar si su diseño es el adecuado para mitigar el riesgo al que está asociada. De esta forma se realiza un aseguramiento desde la primera, segunda y tercera línea a partir de sus roles y responsabilidades.

En este sentido, la Compañía ha implementado la herramienta Pirani la cual permite una gestión de los riesgos efectiva y una medición basada en criterios objetivos, lo que permite una definición de controles más acertada de acuerdo con el tipo de negocio y productos ofrecidos por Alpopolar S.A.

### 2.8.1. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (Saro)

En el 2024 se llevaron a cabo actividades que permitieron evaluar, medir, controlar y hacer seguimiento a los riesgos identificados en la mayoría de los procedimientos referentes al desarrollo de negocio de Alpopolar S.A., con especial énfasis en los riesgos relevantes; igualmente, se hizo seguimiento a los eventos de riesgos potenciales y materializados.

Adicionalmente se efectuaron ajustes a las matrices de riesgo de los procesos que se encuentran dentro del alcance del proyecto de revisión de controles en lo corrido del año 2024.

Al 31 de diciembre del 2024, las pérdidas registradas por eventos de riesgo operativo durante el año fueron de \$755 millones, incluyendo eventos reportados en años anteriores. Además, de acuerdo con la clasificación de riesgos de Basilea y según su afectación contable, los eventos se originaron en Ejecución y Administración de Procesos (94.46% \$713.5), Relaciones Laborales y Seguridad Laboral (4.55% \$34,4) y Daños a activos físicos (0.99% \$7,4). En adición, se hizo la gestión de recuperaciones por valor de \$241,2 millones.

En las reuniones del Comité de Riesgos, que se hicieron trimestralmente, se notificaron, analizaron y gestionaron los eventos de riesgos, en especial los que generaron impacto económico. En dichas sesiones se definieron los planes de acción, enfocados en el fortalecimiento de las jornadas de capacitación y entrenamiento de los colaboradores, como principal mecanismo de la cultura de gestión de riesgos dentro de la compañía. De igual manera, se implementaron otras estrategias, dirigidas a disminuir la posibilidad de materialización de eventos de riesgo, mientras que al Comité de Auditoría se le informó sobre las gestiones relevantes y correspondientes.

En materia de entrenamiento, durante el año 2024 se llevaron a cabo campañas de sensibilización frente a la importancia del registro oportuno de los eventos de riesgo, conceptos generales de riesgo operacional principalmente en las sesiones de inducción y reinducción.

Se atendieron las auditorías efectuadas al Sistema de Gestión de Riesgos por parte de los entes de control, tales como Contraloría Interna y Revisoría Fiscal, y se acogieron las oportunidades de mejora identificadas, aparte de que se definieron planes de acción correspondientes.

Durante el año 2024 se realizó la adquisición e implementación de la herramienta de administración y gestión de riesgos Pirani, con el objetivo de garantizar integridad de la información y generar cálculos más exactos.

Al cierre del año 2024, 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:

| MATRIZ DE RIESGOS | Diciembre |      |          |      |
|-------------------|-----------|------|----------|------|
|                   | 2024      |      |          |      |
| CALIFICACIÓN      | INHERENTE | %    | RESIDUAL | %    |
| EXTREMO           | 13        | 16%  | 0        | 0%   |
| ALTO              | 33        | 40%  | 0        | 0%   |
| MODERADO          | 32        | 39%  | 41       | 49%  |
| BAJO              | 5         | 6%   | 42       | 51%  |
| TOTAL             | 83        | 100% | 83       | 100% |

| RIESGO INHERENTE        |          |       |            |       |          | RIESGO RESIDUAL         |          |       |            |       |          |
|-------------------------|----------|-------|------------|-------|----------|-------------------------|----------|-------|------------|-------|----------|
| Probabilidad vs Impacto | Inferior | Menor | Importante | Mayor | Superior | Probabilidad vs Impacto | Inferior | Menor | Importante | Mayor | Superior |
| Muy Alta                | 1        |       |            | 1     |          | Muy Alta                |          |       |            |       |          |
| Alta                    |          | 1     | 6          | 4     | 4        | Alta                    |          |       |            |       |          |
| Moderada                | 2        | 3     | 19         | 13    | 7        | Moderada                | 1        |       | 20         |       |          |
| Baja                    |          | 2     | 8          | 10    | 1        | Baja                    | 5        | 31    | 11         |       |          |
| Muy Baja                |          |       | 1          |       |          | Muy Baja                | 2        | 3     | 10         |       |          |

Se concluye que todos los riesgos se encuentran en los niveles de tolerancia fijados por la Junta Directiva.

2.8.2. Indicador de Pérdidas por Riesgo Operativo Año 2024

Una vez aplicado el modelo, y después de contrastarlo con las pérdidas por riesgo operacional mes a mes durante el año 2024, se obtuvieron los siguientes resultados:

|                 | Ene              | Feb       | Mar               | Abr      | May               | Jun      | Jul               | Ago      | Sep                 | Oct      | Nov      | Dic      |
|-----------------|------------------|-----------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|---------------------|----------|----------|----------|
|                 |                  |           |                   |          |                   |          |                   |          |                     |          |          |          |
|                 |                  |           |                   |          |                   |          |                   |          |                     |          |          |          |
|                 |                  | \$ 125,0' | \$ 88,4'          |          |                   |          |                   |          |                     | \$ 98,9' |          |          |
|                 | \$ 71,3'         |           |                   | \$ 79,0' |                   |          |                   |          |                     |          |          |          |
|                 |                  |           |                   |          | \$ 32,8'          | \$ 43,6' | \$ 32,6'          | \$ 42,6' | \$ 48,7'            |          | \$ 48,3' | \$ 43,6' |
| Indicador       | Apetito          |           | Límite de Apetito |          | Tolerancia        |          | Capacidad         |          | Zona de Estrés      |          |          |          |
| Pérdidas Brutas | \$ 65.863.502,59 |           | \$ 83.912.809,32  |          | \$ 138.095.422,59 |          | \$ 205.125.262,81 |          | > \$ 205.125.262,81 |          |          |          |

La mayoría de los registros en cada mes estuvieron enmarcados en la zona de apetito y tolerancia de riesgo definida, salvo los meses de febrero, marzo y octubre, el cual tuvo como causa un reconocimiento económico por un evento atípico.

El Sistema Integrado de Gestión de Riesgos ha venido evolucionando desde su implementación, sin que se adviertan niveles de riesgo que comprometan la continuidad de la operación, la sostenibilidad del negocio o la viabilidad jurídica y financiera de la compañía.

Los indicadores de apetito al riesgo definidos son métricas cuantitativas para los riesgos materiales a los que está expuesto Alpopular S.A., que reflejan su perfil de riesgo y que permiten su control y su seguimiento. Estos indicadores, clasificados en primarios, secundarios y complementarios se calcularon de forma mensual, trimestral y semestral según corresponda.

### 2.8.3. Gestión de continuidad de negocio

Durante el año 2024 se realizaron las siguientes pruebas en forma conjunta: BCP (Plan de Continuidad de Negocio) y DRP (Plan de Recuperación de Desastres):

| RESULTADO     | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------|----------|------------|
| Exitosa       | 24       | 86%        |
| Cancelada     | 4        | 14%        |
| Total general | 28       | 100%       |

La mayoría de estas pruebas tuvieron resultados satisfactorios, pero también se generaron algunas oportunidades de mejora, las cuales se gestionaron por las áreas correspondientes. Las pruebas canceladas se incluyeron dentro del cronograma del año 2025, para su ejecución en forma prioritaria.

En el segundo semestre del año 2024 se entregó respuesta final a la Superintendencia Financiera de Colombia con respecto a la visita extra situ, relacionada a temas de continuidad del negocio, generando informe de cierre por parte de ente de control.



| Breve descripción de las medidas adoptadas                                                                                                                                                                                                                             | Relación de los soportes de implementación                                     | Avance |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1) Revisión del proceso y a su vez los riesgos y controles identificados.                                                                                                                                                                                              | 1) Matriz de Riesgo actualizada                                                | 100%   |
| 2) Inclusión de los controles en el cronograma de monitoreo de forma anual.                                                                                                                                                                                            | 2) Informe resultado monitoreo de controles                                    |        |
| Identificación de las zonas de mayor impacto por plataforma, posteriormente se documentarán en un archivo anexo al plan de continuidad.                                                                                                                                | Anexo al plan de continuidad documentado                                       | 100%   |
| Documentar los plenes o medidas especiales en las zonas con mayor impacto.                                                                                                                                                                                             | Anexo al plan de continuidad documentado                                       | 100%   |
| Diseño de manual de respuesta de eventos de continuidad del negocio para los terceros críticos definidos por la entidad.                                                                                                                                               | Manual documentado                                                             | 100%   |
| Se reforzará dentro del plan de continuidad los planes y estrategias de continuidad asociados a emergencias sanitarias.                                                                                                                                                | Plan de Continuidad actualizado                                                | 100%   |
| Actualmente se tiene un indicador de madurez y de pruebas realizadas en el año, se incluirá dentro del tablero de indicadores los correspondientes a capacitación general y específica, capacitación a Junta Directiva e indicadores asociados al plan de emergencias. | Manual de Continuidad con la descripción de los indicadores                    | 100%   |
| Ejecución de pruebas de traslado a los centros de procesamiento de datos con el fin de calibrar los tiempos de desplazamiento.                                                                                                                                         | Informe de Pruebas                                                             | 100%   |
| Se implementará un plan de capacitación específica a los funcionarios que componen el plan de continuidad de la compañía, se reforzará el directorio y árbol de llamadas.                                                                                              | Indicador de Capacitación, directorio y árbol de llamadas actualizado          | 100%   |
| Definición de pruebas de los procesos críticos en los diferentes CAO (Sucursales a nivel nacional), considerando los escenarios sugeridos.                                                                                                                             | Informe de Pruebas                                                             | 100%   |
| Alpopular participa en los simulacros distritales y municipales que se programan desde las entidades correspondientes.                                                                                                                                                 | Informes Simulacros                                                            | 100%   |
| Incluir dentro del cronograma anual pruebas donde se involucren algunos proveedores críticos, generando respectivo informe.                                                                                                                                            | Informe de Pruebas                                                             | 100%   |
| Inclusión en el cronograma de auditorías internas revisión al plan de continuidad del negocio.                                                                                                                                                                         | Informe auditoría                                                              | 100%   |
| Definición, documentación y publicación del manual de crisis con su respectivo simulacro de comunicación en crisis - Entregable: Manual documentado e Informe de Pruebas                                                                                               | Manual documentado e Informe de Pruebas                                        | 100%   |
| Se realizará actualización de la cláusula de continuidad a los proveedores críticos reforzando la atención prioritaria.                                                                                                                                                | Proforma de cláusula de continuidad la cual se aplicará a partir del año 2024. | 100%   |
| Fortalecer las visitas de revisión a cada uno de los terceros críticos enfatizando en los temas de continuidad del negocio. - Entregable: Informe de visita a proveedores                                                                                              | Informe de visita a proveedores                                                | 100%   |

#### 2.8.4. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

El oficial de cumplimiento ha gestionado el mantenimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) durante el año 2024, mediante la realización de varias actividades dentro de Alpopular S.A. para prevenir el uso de los productos o servicios de la compañía, canales y jurisdicciones, como vehículo para el ocultamiento o legalización de actividades al margen de la ley.

En estas actividades se destacan los planes de capacitación dirigidos a los colaboradores, en los que se detallan las directrices respecto de políticas, el marco regulatorio y los mecanismos de control que se tienen sobre la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) en la organización, con miras a impulsar la cultura del SARLAFT y motivar el compromiso y la importancia de la gestión para prevenir y minimizar cualquier posibilidad de materialización de este riesgo; estos planes se cumplieron a satisfacción y de acuerdo con lo programado.

Se realizó ajuste de la herramienta de captura de información de los diferentes terceros en el proceso de vinculación / Actualización y monitoreo y control buscando la mejora operativa, la oportunidad en la gestión, robustecer los procesos actuales que se siguen en la compañía y dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 027 del 2020 (parte I, título IV, capítulo IV), emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, como principales mecanismos de prevención y detección están el monitoreo permanente de la transaccionalidad tanto de clientes como de usuarios, procedimientos para el conocimiento de clientes, proveedores, usuarios y empleados, y demás actividades de control para los miembros de

Junta Directiva y accionistas, cuyos resultados a 31 de diciembre del 2024 no arrojan alertas tendientes a generar la materialización de riesgos legales, reputacionales o de contagio.

Por otra parte, los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) identificados por Alpopolar S.A. se administran dentro del concepto de mejora continua, encaminada a minimizar razonablemente su existencia, siguiendo las recomendaciones internacionales y la legislación nacional sobre SARLAFT. Del mismo modo, Alpopolar S.A. cuenta con la herramienta tecnológica Desdubra y otras operativas que permiten automatizar las actividades de gestión de riesgo, al igual que desarrollar la política de conocimiento del cliente y del mercado, con el propósito de identificar operaciones inusuales o sospechosas que sean objeto de reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

Como resultado de la utilización de estas herramientas y el proceso de debida diligencia, durante el año 2024 se realizaron los reportes correspondientes a operaciones sospechosas las cuales contemplan coincidencias en listas, noticia; mientras que en lo referente a los demás reportes hechos a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), se realizaron en los términos que establece la ley y de manera oportuna.

En relación con las etapas del SARLAFT, Alpopolar S.A. mantiene una adecuada gestión del riesgo de LA/FT, con base en los tres riesgos vigentes. El perfil de riesgo residual a 31 de diciembre del 2024 es bajo, como se ilustra a continuación:

| PERFIL DE RIESGOS SARLAFT ALPOPULAR                      |            |          |             |          |
|----------------------------------------------------------|------------|----------|-------------|----------|
| MATRIZ SARLAFT<br>Metodología SFC<br>Instrucción Aval 56 | I SEM 2024 |          | II SEM 2024 |          |
| CAUFICACIÓN                                              | INHERENTE  | RESIDUAL | INHERENTE   | RESIDUAL |
| EXTREMO                                                  |            |          | 1           |          |
| ALTO                                                     | 3          |          | 2           |          |
| MODERADO                                                 |            |          |             |          |
| BAJO                                                     |            | 3        |             | 3        |
| TOTAL                                                    | 3          | 3        | 3           | 3        |

La última calificación dada al modelo de madurez del sistema es del 97 %, que es un nivel óptimo de desarrollo del sistema en el interior de la compañía. Esta calificación, frente a la meta establecida en la metodología del Grupo Aval (88 %), garantiza la adopción del sistema en los aspectos mínimos requeridos para SARLAFT.

#### 2.8.5. Política Antisoborno y Anticorrupción (Abac)

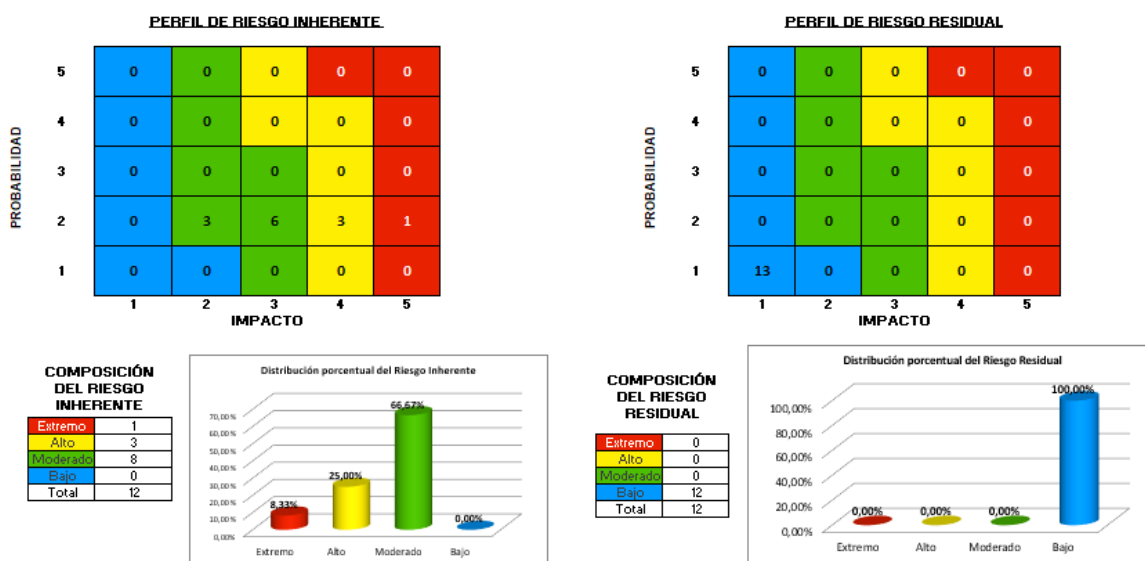
Como filial del Banco Popular, Alpopolar S.A. ha venido incorporando los lineamientos establecidos por el Grupo Aval relacionados con la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC), los cuales se han documentado en los formatos, procedimientos y políticas correspondientes.

Entre los aspectos estratégicos implementados durante el año 2024, se hicieron jornadas de divulgación para todos los colaboradores de la compañía sobre el contenido y las modificaciones al Código de Ética y a la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC), incluyendo en las capacitaciones el empleo de la Línea Ética como canal de denuncia de actos incorrectos.

Así mismo, los reportes de las instrucciones del Grupo Aval al Banco Popular se hicieron de manera oportuna; por tal motivo, los riesgos relacionados con la Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC) se han incorporado en los procesos, al tiempo que se han definido causas y controles, los cuales se monitorean constantemente.

Como conclusión de la gestión efectuada durante el 2024, no se identificaron eventos de riesgo relacionados con temas de soborno o corrupción, sin embargo, de presentarse este tipo de eventos, se registrarán por medio de REROS para su análisis y gestión por parte de los procesos responsables.

En relación con los riesgos, Alpopolar S.A. mantiene una adecuada gestión del riesgo de ABAC, con base en los 12 riesgos genéricos vigentes aplicables a Alpopolar S.A, donde su perfil de riesgo residual a 31 de diciembre del 2024 es bajo.



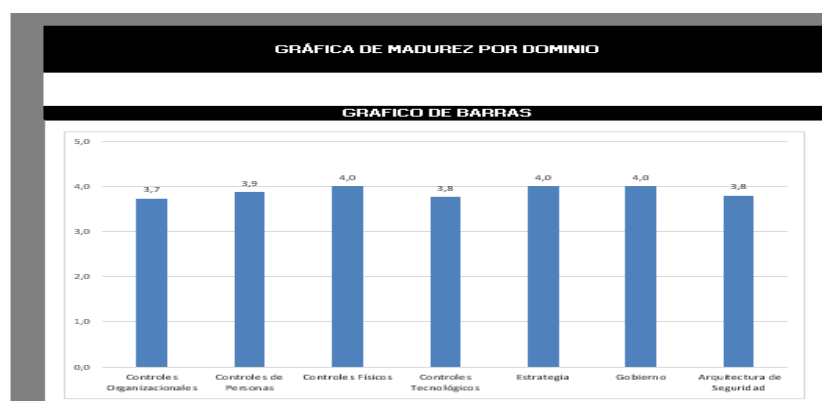
La última calificación del modelo de madurez para el año 2024 finalizó con un grado de madurez del 96 %. Este es un nivel avanzado de desarrollo del sistema dentro de la compañía, el cual, frente a la meta mínima establecida en la metodología del Grupo Aval (85 %), garantiza la adopción del sistema en los aspectos mínimos requeridos en la política ABAC.

## 2.8.6. Gestión de seguridad de la información

En consideración a la importancia de proteger los activos de información ante amenazas y ataques cibernéticos, Alpopolar S.A. adelantó actividades de control con el objetivo de mitigar los riesgos contra la información de la empresa, clientes y proveedores. De igual forma, se mantiene el monitoreo en los diferentes componentes de la infraestructura tecnológica.

Durante el 2024 se desarrollaron actividades de monitoreo, diagnóstico, madurez y medición del Sistema de Seguridad de la Información, alineadas con las directrices de Grupo Aval y Banco Popular. A continuación, se exteriorizan las principales actividades:

- Seguimiento a la remediación de Vulnerabilidades, resultado del escaneo realizado a la plataforma tecnológica, a través de los escaneos internos con la herramienta Qualys. Los avances se continúan presentando con periodicidad quincenal a la Gerencia General y reporte al CSIRT Coordinador ATH.
- Seguimiento, gestión y reporte mensual de los planes de acción definidos, resultado de los hallazgos de auditoría interna y/o externas de los diferentes procesos en los que Seguridad de la Información está comprometida.
- Gestión actividades declaradas en el 2024 para madurar el SGSI, bajo la actualización de la norma ISO 27001:2022, en donde al cuarto trimestre como resultado del Diagnóstico de seguridad realizado por la firma EY, se llegó a un nivel de madurez de 3,9 y nivel de despliegue del 87%.



#### Evaluación de Madurez y Despliegue Controles del SGSI

##### Controles Organizacionales y Técnicos



El perfil de riesgo inherente y residual de las herramientas implementadas de seguridad informática y actualizaciones se visualiza en el siguiente mapa de calor. Una vez finalice la implementación de la herramienta corporativa QRADAR en las entidades, se continuará con las filiales en el 2025.

| RIESGOS                                            | AMENAZAS                                      | RI | RR | IPS | SIEM<br>QRadar | UBA/<br>UEBA | AV | FW | QUALYS | FIM | PUM | DLP | PROXY | EDR | GUARDIUM |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|----|-----|----------------|--------------|----|----|--------|-----|-----|-----|-------|-----|----------|
| R-01 Pérdida de confidencialidad de la información | Configuraciones inseguras                     |    |    | ✓   | P              | ✓            | ✓  | ✓  | ✓      | ✓   | ✓   | ✓   | ✓     | ✓   | ✓        |
| R-02 Pérdida de privacidad de la información       | Debilidades de seguridad asociadas a clientes |    |    | ✓   | P              | ✓            | ✓  | ✓  | ✓      | ✓   | ✓   | ✓   | ✓     | ✓   | ✓        |
| R-03 Pérdida de integridad de la información       | Tecnología obsoleta (hardware/software)       |    |    | ✓   | P              | ✓            | ✓  | ✓  | ✓      | ✓   | ✓   | ✓   | ✓     | ✓   | ✓        |
| R-04 Pérdida de disponibilidad de la información   | Uso inadecuado de atribuciones                |    |    |     |                |              |    |    |        |     |     |     |       |     |          |
|                                                    | Vulnerabilidad día cero                       |    |    | ✓   | P              | ✓            | ✓  | ✓  | ✓      | ✓   | ✓   | ✓   | ✓     | ✓   | ✓        |

Igualmente se muestra el perfil de riesgo inherente y residual, así como el mapa de causa por riesgo, donde se ha trabajado en el tratamiento del riesgo residual asociado a la causa tecnología Obsoleta (Hardware y Software), mediante una serie de actividades definidas en un plan de choque tecnológico, sobre el cual se efectúa seguimientos mensuales por parte de Banco Popular y Grupo Aval.

## Mapa Perfil Riesgo Ciberseguridad –Riesgo Inherente y Residual

### Riesgo Extremo

R-01 Pérdida de confidencialidad de la información

R-02 Pérdida de privacidad de la información

R-03 Pérdida de integridad de la información

R-04: Pérdida de disponibilidad de la Información

### Riesgo Residual Alto:

R-04: Pérdida disponibilidad de la Información

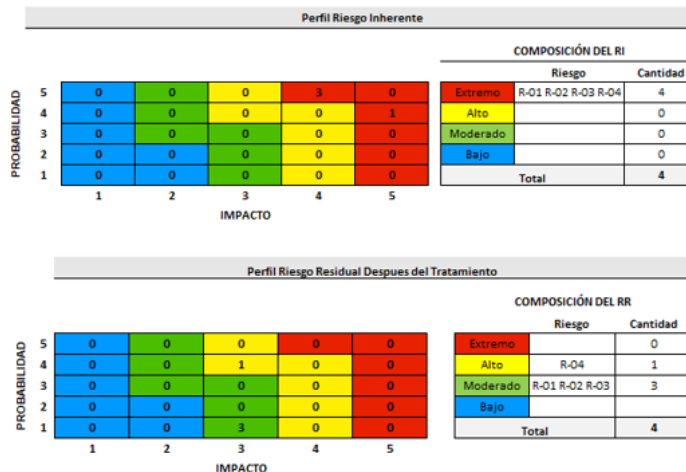
### Riesgo Moderado:

R-01 Pérdida de confidencialidad de la información

R-02 Pérdida de privacidad de la información

R-03 Pérdida de integridad de la información

### Mapa - Por Riesgo



- Reporte Trimestral al Banco Popular y Grupo Aval sobre la Instrucción N°20 Seguridad de la Información y Ciberseguridad- Matriz riesgo/control (mitigación riesgo inherente) y Tablero control

www.alpopular.com.co

**alpopular**  
Logística Especializada

## Mapa Causa por Riesgo

C-01: Debilidades de seguridad asociadas a clientes, colaboradores y terceros críticos de seguridad de la información

C-02: Uso Inadecuado de Atribuciones

C-03: Configuraciones Inseguras

C-04: Tecnología obsoleta (hardware/software)

C-05: Vulnerabilidad día cero



www.alpopular.com.co

**alpopular**  
Logística Especializada

### 2.8.7. Tecnología Corporativa prevista para la mitigación.

Para fortalecer el perfil de riesgo residual de ciberseguridad, se vienen implementado herramientas habilitadoras tecnológicas declaradas como directriz corporativa de Grupo Aval.

Línea Base habilitadores tecnológicos Fase I y II\_ Ciberseguridad 2024. Se finalizó el afinamiento de los casos de uso de Securonix (UBA/UEBA), con las respectivas alertas que son notificadas por el SOC de ATH.

| Tecnología | IDENTIFICAR          |       |                                      |                          | PROTEGER |                                        |                                |                        |     |     |         |          |         |     |     |         |     |                |            |          | DETECTAR |                   |                             |                 | RESPONDER       |     |                     |     |                     |          |      |                  |                                              |         |       |
|------------|----------------------|-------|--------------------------------------|--------------------------|----------|----------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----|-----|---------|----------|---------|-----|-----|---------|-----|----------------|------------|----------|----------|-------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----|---------------------|-----|---------------------|----------|------|------------------|----------------------------------------------|---------|-------|
|            | Pruebas de Intrusión | DMARC | Escaner de Vulnerabilidades (Qualys) | Diagnostico de seguridad | Red Team | Antivirus - Symantec Endpoint Security | Antiphishing - RSA FraudAction | Filtro de correo - SMG | EDR | 2FA | RAPPORT | Firewall | VPN SSL | IPS | NAC | Seg. BD | PUM | Cifrado Correo | SPF y DKIM | Anti APT | IdM      | Cifrado de Discos | Bitlocker - Endo Encryption | Enmascaramiento | Parcheo Virtual | WAF | Multicloud security | DLP | Filtro de Contenido | UBA/UEBA | SIEM | CASB - DLP Cloud | Vulnerabilidades aseguramiento y remediación | SOC ATH | CSIRT |
| Alpopular  | ●                    | ●     | ●                                    | ●                        | ●        | ●                                      | ●                              | ●                      | ●   | ●   | ●       | ●        | ●       | ●   | ○   | ●       | ●   | ●              | ●          | ○        | ●        | ●                 | ○                           | ○               | ○               | ○   | ○                   | ●   | ●                   | ●        | ●    | ○                | ○                                            | ●       | ●     |



Implementado



Análisis de Riesgos



En Proceso



Compensatorio

Se continúa realizando la gestión del monitoreo a la infraestructura tecnológica, estándares de seguridad, madurez del SGSI, generación y reporte de indicadores, así como el seguimiento a la remediación de vulnerabilidades y visita a proveedores. Igualmente, con el nuevo proyecto de sustitución tecnológica declarado por Grupo Aval por la salida del proveedor Broadcom, se viene acompañando la gestión del proyecto de cambio de plataformas seguridad informática con el proveedor Gamma y Fabricante Nestkope.

### 2.8.8. Reporte Indicadores Corporativos



Se vienen reportando los indicadores corporativos de ciberseguridad a Grupo Aval, en el cuarto trimestre se llegó a un cumplimiento del 70%. Los dos indicadores que están en zona de capacidad es sobre los cuales se viene gestionando el plan de renovación tecnológica a nivel de actualizaciones de bases de datos y sistemas operativos, así como servidores de aplicación y migración de aplicaciones a soluciones más robustas.

### 2.8.9. Riesgo Inherente De Mayor Impacto (RIMI)

Entre los riesgos relevantes definidos como de mayor impacto para la organización, están los siguientes:

- Deficiencia en la administración de la mercancía.
- Vulnerabilidad informática o fuga de información.
- Incumplimiento del marco normativo de Agenciamiento Aduanero y D.H.
- Indisponibilidad de los procesos, servicios y/o personas por pérdidas o afectaciones derivadas de factores internos y/o externos.

Los mecanismos implementados para la administración de los riesgos inherentes de mayor impacto (RIMI) tienen que ver con varios aspectos, entre estos el monitoreo al funcionamiento de los controles que atenúan el impacto de dichos riesgos en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), la existencia de políticas y procedimientos para brindar seguridad a la información, así como un capítulo específico dirigido a los controles que mitigan la posible indisponibilidad de la plataforma tecnológica y operativa (reflejado en un plan de continuidad de negocio y en un plan de recuperación de desastres).

### 2.8.10. Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

En el periodo del año 2024 se recibieron en total 81 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), por medio del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), gestionados en los términos y tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Con el fin de medir la calidad y satisfacción del servicio prestado a nuestros clientes, se generó la evaluación del nivel de servicio, obteniendo una calificación del 93% para el periodo 2024, y con el propósito de evaluar la fidelidad y el nivel de recomendación de los servicios de Alpopular S.A, se calculó el NPS (Net Promoter Score), del cual se obtuvo un resultado de 77%.

En conclusión, durante el año 2024 el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y el Sistema de PQRS'F se administraron adecuadamente, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo que contribuyó a generar lealtad y altos niveles de aceptación en el mercado por parte de nuestros clientes, a través de la calidad en el trabajo y servicio brindado.

### 2.8.11. Sistema Integrado de Gestión (SIG)



Los Sistemas integrados de Gestión bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 45001: 2018 e ISO 27001:2022 en los cuales Alpopular S.A se encuentra certificado, son convenientes, como vehículo para cumplir con el direccionamiento estratégico.

Los Sistemas de Gestión son eficaces y están alineado a las directrices de Grupo Aval y Banco Popular, de acuerdo con los requerimientos de la empresa en términos normativos, legales y operacionales; los cuáles se mantienen y presentaran un crecimiento para el año 2025 en el nivel de madurez, acorde a las necesidades de negocio.

De los ciclos de auditoría de primera, segunda y tercera parte, en el transcurso de todo el año 2024, se lograron buenos resultados, los cuales permitieron evaluar continuamente el cumplimiento, mantenimiento y eficacia de los diferentes sistemas de gestión, así como la conformidad y la capacidad del sistema Integrado de gestión, para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance de estos.

Alpopular S.A, cuanta con el respaldo de la certificación OEA – Operador Económico Autorizado para la Agencia de Aduanas, lo que permite una cadena de suministros segura y confiable; a la fecha nos encontramos a la espera de la visita por parte de las autoridades de control DIAN y Policía Antinarcóticos, con el fin de realizar la revalidación del cumplimiento de requisitos aplicables.

## **2.9. GESTIÓN SOCIAL**

### **2.9.1. Capacitación y Desarrollo**

Durante el año 2024 se logró potencializar el desarrollo de nuevas competencias técnicas y comportamentales en los colaboradores, teniendo un foco relevante de la estrategia, se realizando 637 entrenamientos, con una cobertura de 1107 personas a nivel nacional (388 promedio mensual), ejecutando 20275 horas hombre de capacitación en total en el año en temas misionales y de desarrollo de competencias técnicas, con una inversión de \$40.401.624. Los demás entrenamientos se gestionaron por reinversión con la ARL, cajas de compensación y con el apoyo de otras entidades aliadas.

Con el fin de profundizar en planes de capacitación para cubrir brechas técnicas y de habilidades blandas, durante el año 2024 se adquirió una nueva herramienta de formación virtual “Udemy”, con la cual obtuvimos 21 licencias, las cuales nos permitió ampliar el cubrimiento de capacitaciones a la medida de las necesidades de los colaboradores de las diferentes gerencias, con un ruta establecida de aprendizaje, logrando así un impacto de 58 colaboradores, con un cubrimiento de 2.352 horas de capacitación certificable.

La formación de nuestros líderes sigue siendo parte vital de nuestro programa de formación ya que ellos apalancan el desarrollo de un clima laboral sano, se desarrollaron sesiones de Team Building y coaching para el equipo directivo de primer nivel; además se continua con el desarrollo del programa de Café con Líderes; y se comienza a gestionar rutas de aprendizaje con formación en liderazgo por intermedio de Udemy; teniendo así un impacto total de capacitación de 902 horas de formación.

Apoyar a nuestros colaboradores en la profesionalización de su función es vital en nuestra estrategia por lo que, en 2024, se otorgaron auxilios de formación y capacitación con entidades externas (congresos, simposios, seminarios, cursos de actualización, estudios de pregrado y post grados), por valor de \$25.000.000.

Al culminar el año 2024 presentamos un cumplimiento de ejecución del programa de capacitación del 96% y una efectividad promedio del 99,5%.

### **2.9.2. Experiencia del equipo humano**

Durante 2024, en promedio se generaron 448 empleos directos con presencia en nueve sucursales a nivel nacional. De igual manera, con el propósito de impactar de forma positiva a la comunidad generando nuevos empleos indirectos para atender nuestros proyectos, en promedio mensual contamos con 337 trabajadores en misión con vinculación a través de Empresas de Servicios Temporales.

En Alpopolar S.A. reconocemos la diversidad y la inclusión como principios estratégicos que contribuyen al fortalecimiento de nuestra cultura organizacional, por lo que se promueve la equidad entre hombres y mujeres con igualdad de oportunidades para todos, lo cual se evidencia en la actual planta de personal, ya que contamos en promedio con el 48% de mujeres con vinculación directa y el 64% con vinculación temporal; es decir el 55% de todos los cargos, es ocupado por personal femenino.

En 2024, Alpopolar S.A. buscó desarrollar competencias técnicas y comportamentales en los colaboradores, realizando 637 entrenamientos, con una cobertura de 1107 personas (388 promedio mensual) a nivel nacional, ejecutando 20.275 horas hombre de capacitación en total, en temas misionales y de desarrollo de competencias técnicas, con una inversión de \$40.401.624. Los demás entrenamientos se gestionaron por reinversión con la ARL, cajas de compensación y con el apoyo de otras entidades aliadas.

Al culminar el año 2024 presentamos un cumplimiento de ejecución del programa de capacitación del 96% y una efectividad promedio del 99%.

## **2.10. GESTIÓN AMBIENTAL**

### **2.10.1. Prácticas, Políticas, Procedimientos en Relación con los Criterios Ambientales y Sociales.**

En cumplimiento de la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el presente informe fue elaborado de conformidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas ODS, y Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), lo cual permite que la Compañía esté alineada con las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de divulgación de información relacionada con la sostenibilidad.

#### **2.10.1.1. Estrategia**

El Sistema de Gestión Ambiental cumplió en un 98% el objetivo, basándonos en estrategias que minimizan, mitigan o compensan el impacto ambiental de nuestras operaciones logísticas, por lo que estamos comprometidos con la disminución de la emisión de gases de efecto invernadero en la atmósfera, por tal razón mantenemos el principio de “Ecoeficiencia” como un pilar fundamental.

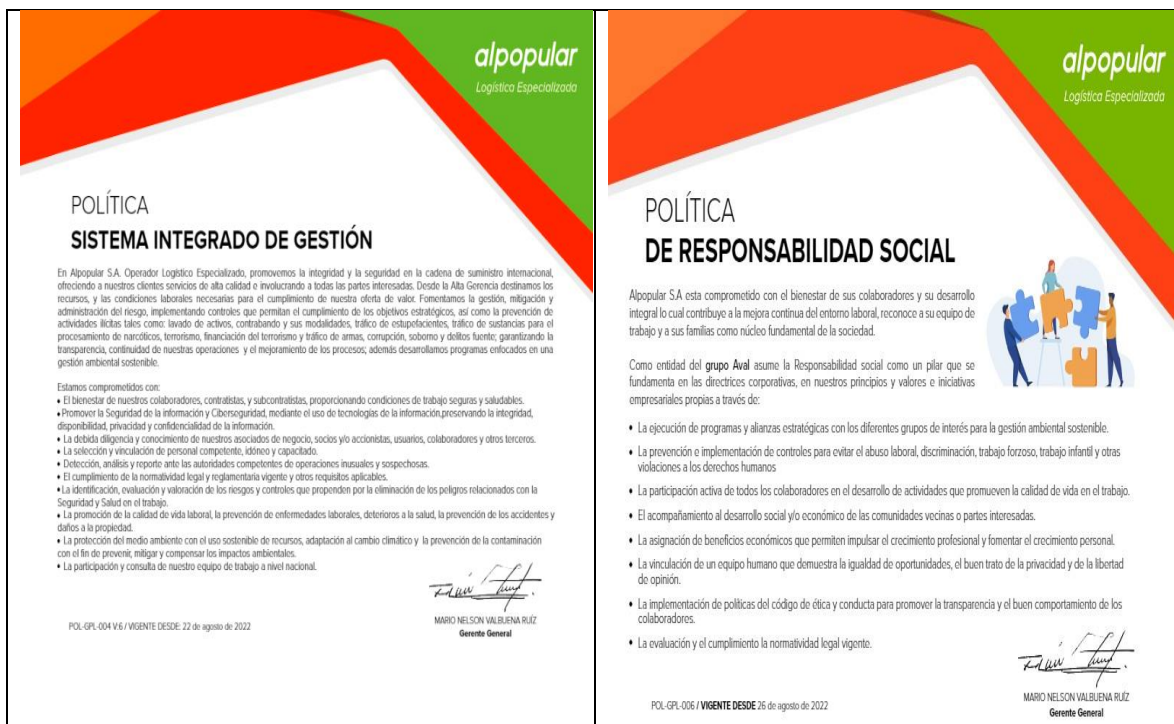
#### **2.10.1.2. Gobernanza**

Para 2024, la alta dirección aprobó los recursos para garantizar la gestión ambiental, ejecutando el presupuesto ambiental asignado, lo que permitió dar cumplimiento a requisitos legales adoptados en los planes de manejo ambiental y/o licencias ambientales aprobados por las autoridades competentes; actualmente contamos con la autorización de 5 planes y/o licencias ambientales otorgadas a nivel nacional, para el proyecto de almacenamiento de productos químicos peligrosos.

En cuanto a la revisión y actualización anual de la matriz de aspectos e impactos ambientales, durante el año 2024 no se han presentado eventos de emergencia ambiental que superen del nivel de atención y respuesta de la compañía; así mismo, se actualizó en la matriz los efectos del cambio climático cuyas medidas de mitigación y adaptación hacen parte de los controles a tener en cuenta.

### 2.10.1.3. Políticas

Alpopolar S.A cuenta con una política de los Sistemas Integrados de Gestión, la cual incluye las premisas y compromisos ambientales documentada en la POL-GPL-004 y la política de responsabilidad social POL-GPL-006 que se fundamenta en las directrices corporativas del Grupo Aval y durante el 2024 no tuvieron modificación alguna, como se muestran a continuación:

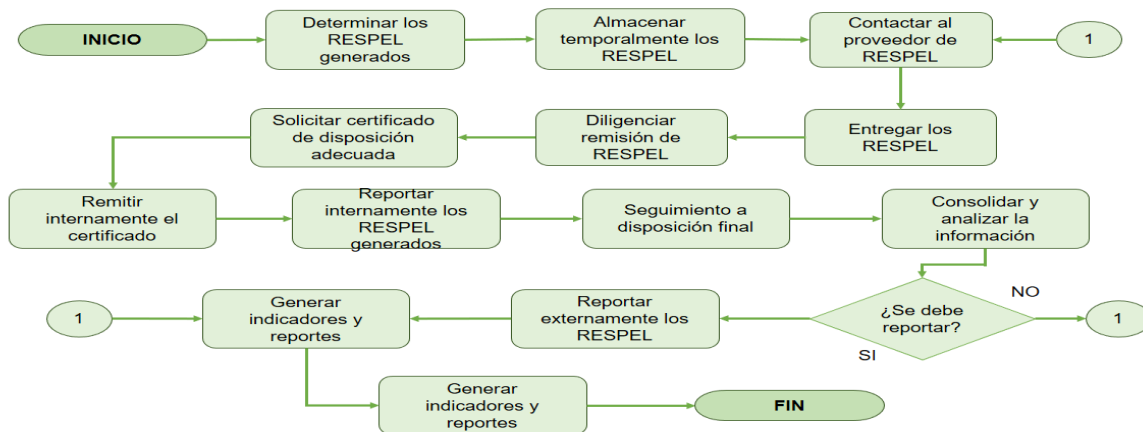


### 2.10.1.4. Procedimientos de sostenibilidad

#### 2.10.1.4.1. PRO-AMB-001: Procedimiento-Manejo Eficiente de Residuos Peligrosos (RESPEL)

Con este procedimiento se busca garantizar mediante el personal comprometido y competente el manejo eficiente de los Residuos Peligrosos generados por Alpopolar S.A., y asegurar su adecuada disposición final con un gestor autorizado.

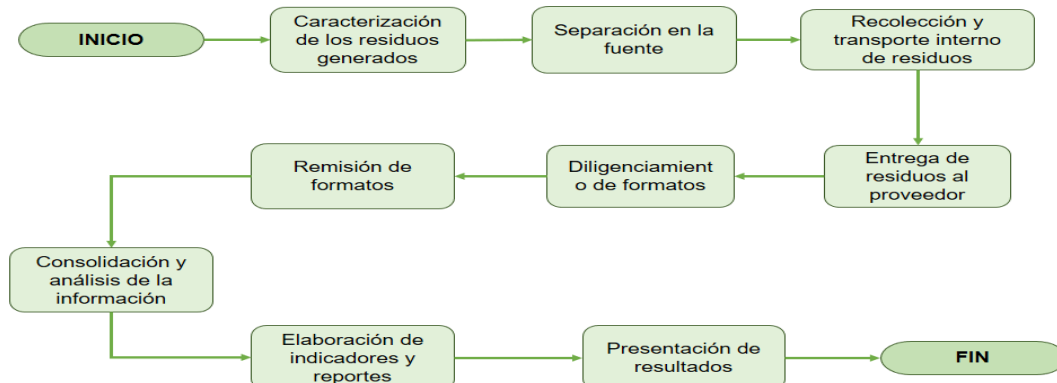
Para poder generar un adecuado manejo de los residuos peligrosos, es necesario tener en cuenta el siguiente flujograma, sin embargo, es importante mencionar que desde el área ambiental de la Organización se realiza el acompañamiento a cada una de las sucursales para evitar prácticas inadecuadas. Este procedimiento no tiene ninguna modificación en el año 2024.



#### 2.10.1.4.2. PRO-AMB-002: Procedimiento-Manejo de Residuos No Peligrosos

Este procedimiento busca que se garantice la gestión integral de los residuos no peligrosos generados, desde su producción hasta su aprovechamiento y/o disposición final, logrando principalmente un beneficio a la Compañía. Para que esto pueda ser ejecutado de manera satisfactoria, se debe seguir los lineamientos del siguiente flujograma. El procedimiento no tiene modificaciones en el año 2024.

#### 2.10.1.4.3. PRO-AMB-003: Procedimiento-identificación y evaluación de aspectos e Impactos Ambientales



La identificación de los aspectos ambientales y la valoración de los impactos ambientales es realizada por el Analista Ambiental en la MAT-AMB-001 Aspectos e Impactos ambientales. Se realiza la evaluación de aspectos e impactos ambientales por plataforma con el método de Conesa Fernández, actualizada de forma anual, teniendo en cuenta los siguientes parámetros de medición. El

procedimiento se actualiza en 2024 incluyendo la categorización de los impactos como: Normal, Anormal o de Emergencia.

#### **2.10.1.4.4. PRO-AMB-004: Reporte e investigación de incidentes o accidentes ambientales**

Este documento permite definir una metodología para el reporte, investigación de accidentes o incidentes ambientales que contribuya a identificar claramente las causas que ocasionaron el evento y que aspectos ambientales se vieron materializados como impactos ambientales durante el desarrollo de las actividades de la Compañía, generando las acciones correctivas pertinentes en concordancia con el Sistema Integrado de Gestión. El procedimiento no tiene modificaciones en el año 2024.

#### **2.10.1.4.5. MAN-AMB-001: Manual-buenas prácticas para el manejo de recursos naturales**

El objetivo de este manual es promover en el personal el uso eficiente de los recursos naturales como el agua, la energía y el papel, de manera que Alpopolar S.A. cuente con el personal comprometido y competente en los temas ambientales y se contribuya la eficiencia, sostenibilidad y calidad en la prestación del servicio en concordancia a lo planteado en la gestión ambiental de la empresa. El procedimiento no tiene modificaciones en el año 2024.

No obstante, para el cumplimiento de cada uno de los documentos mencionados anteriormente se cuenta con formatos de control ambiental internos, que de manera mensual permite realizar el seguimiento necesario a las actividades que se desarrollan en la plataforma; estos son diligenciados por personal encargado de cada una de las sucursales, para luego ser enviado vía correo electrónico al analista ambiental, para que realice el análisis exhaustivo de los mismos y se determine el cumplimiento de los programas de gestión ambiental, de modo que se actualizan los siguientes formatos durante el año 2024:

- FOR-AMB-017 (Etiquetado RESPEL)
- FOR-AMB-007 (Caracterización de residuos sólidos, FOR-AMB-008 (Remisión de residuos sólidos)
- FOR-AMB-005 (Media móvil de residuos peligrosos)
- FOR-AMB-004 (Generación de residuos peligrosos y especiales)
- FOR-AMB-021 (Inspección ambiental a instalaciones).

#### **2.10.2. Ecoeficiencia y Huella de Carbono**

Para el 2024 el Sistema de Gestión Ambiental de Alpopolar S.A. cumplió en un 98% el objetivo, basándonos en estrategias que minimizan, mitigan o compensan el impacto ambiental de nuestras operaciones logísticas, por lo que estamos comprometidos con la disminución de la emisión de gases de efecto invernadero en la atmósfera, por tal razón mantenemos el principio de “Ecoeficiencia” como un pilar fundamental.

Se cuantifica la huella de carbono empresarial de la organización, de modo que se obtiene 184 ton CO2e/año, fundamentada en el uso de combustibles fósiles y el uso de energía eléctrica.

Alpopular S.A no ha adoptado métricas del Estándares SASB de la Value Reporting Foundation (VRF, por sus siglas en inglés), o cualquier estándar o marco que lo sustituya, conforme a la industria de servicios, debido a que no se identifican métricas que pueda adoptar nuestra compañía.

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 18 de febrero del 2025.

**GRUPO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO  
INFORME ESPECIAL, ARTÍCULO 29 DE LA LEY 222 DE 1995  
ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A. (ALPOPULAR 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 2023.

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 2024, 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      | Bancos | Cuenta por cobrar | Cuenta por pagar | Ingresos | Gastos |
|-------------------------------------------------|--------|-------------------|------------------|----------|--------|
| GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES SA                | 0      | 1                 | 0                | 14       | 0      |
| BANCO COMERCIAL AV VILLAS SA                    | 4.902  | 0                 | 0                | 114      | 4      |
| AVAL VALOR COMPARTIDO S.A                       | 0      | 5                 | 138              | 86       | 259    |
| BANCO DE BOGOTÁ SA                              | 0      | 0                 | 0                | 235      | 0      |
| FIDUCIARIA BOGOTÁ SA                            | 0      | 77                | 0                | 795      | 0      |
| ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO                 | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| BANCO DE OCCIDENTE SA                           | 0      | 0                 | 0                | 129      | 0      |
| FIDUCIARIA DE OCCIDENTE SA                      | 0      | 0                 | 0                | 11       | 0      |
| VENTAS Y SERVICIOS SA                           | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| BANCO POPULAR SA                                | 2.055  | 223               | 670              | 2.842    | 788    |
| FIDUCIARIA POPULAR SA                           | 0      | 39                | 0                | 144      | 0      |
| CASA DE BOLSA SA SOCIEDAD                       | 0      | 0                 | 0                | 86       | 0      |
| HOTELES ESTELAR SA                              | 0      | 0                 | 0                | 0        | 2      |
| GASES DE OCCIDENTE                              | 0      | 82                | 0                | 855      | 1      |
| COMPAÑÍA HOTELERA DE CARTAGENA DE INDIAS        | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| PORVENIR                                        | 0      | 8                 | 0                | 57       | 0      |
| VALORA                                          | 0      | 0                 | 0                | 0        | 0      |
| PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA POPULAR - EPIK | 0      | 0                 | 0                | 29       | 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 2024, 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 Artículo 29 de la Ley 222/95.

Dado en la ciudad de Bogotá D.C., el \_\_\_\_ (\_\_) día del mes de febrero de 2024.



**MARIO NELSON VALBUENA RUIZ**  
Gerente General

Nota: Este informe fue acogido como suyo por la Junta Directiva, en la sesión llevada a cabo el 18 de febrero de 2025