



# Informe de Gestión y Sostenibilidad

# 2025



***Construimos el futuro juntos.***  
Talento humano e inteligencia artificial.



# Contenido

## 1. Capítulo

0. Carta de resultados anuales .....	10
1.1 Acerca de este Informe .....	14
1.2 Sobre ADL .....	16
1.3 Nuestra estrategia de sostenibilidad .....	24

## 2. Capítulo

2.1 Nuestro Gobierno Corporativo .....	28
2.2 Gestión del entorno legal .....	34
3.3 Gestión de riesgos y crisis .....	38

## 3. Capítulo

3.1 Negocios y Resultados .....	46
3.2 Gestión de la Innovación y Resiliencia del Modelo de Negocio .....	50
3.3 Bienestar del Cliente .....	54

## 4. Capítulo

4.1 Nuestra Gente .....	58
4.2 Formación, Desarrollo y Cultura de Innovación .....	64
4.3 DEI .....	68

## 5. Capítulo

5.1 Cumplimiento Ambiental .....	72
5.2 Huella Ambiental .....	75
5.3 Inversión Social .....	78

### Anexos

Estados financieros .....	82
Tabla GRI .....	84

# Introducción

---

- Carta de resultados anuales
- Acerca de este Informe
- Sobre ADL
- Nuestra estrategia de sostenibilidad

Capítulo

01

## Carta de la presidente de ADL Digital Lab

(GRI 2-22)

Estimados accionistas, socios estratégicos y colaboradores,

Durante las últimas décadas, la tecnología ha transformado progresivamente la forma en que operan las empresas y las economías. Sin embargo, el momento que estamos viviendo hoy tiene una naturaleza distinta. El desarrollo acelerado de la inteligencia artificial está abriendo una nueva etapa de transformación profunda en prácticamente todas las industrias. Más que una herramienta adicional, la inteligencia artificial está redefiniendo cómo se toman decisiones, cómo se crean productos y cómo se generan ventajas competitivas. Estamos entrando en una etapa en la que las organizaciones que logren integrar datos, talento analítico e infraestructura tecnológica tendrán la capacidad de transformar sectores completos.

Durante las últimas décadas, la tecnología ha transformado progresivamente la forma en que operan las empresas y las economías. Sin embargo, el momento que estamos viviendo hoy tiene una naturaleza distinta. El desarrollo acelerado de la inteligencia artificial está abriendo una nueva etapa de transformación profunda en prácticamente todas las industrias. Más que una herramienta adicional, la inteligencia artificial está redefiniendo cómo se toman decisiones, cómo se crean productos y cómo se generan ventajas competitivas. Estamos entrando en una etapa en la que las organizaciones que logren integrar datos, talento analítico e infraestructura tecnológica tendrán la capacidad de transformar sectores completos.

Para países como Colombia, este contexto representa una oportunidad extraordinaria. Históricamente, las revoluciones tecnológicas han permitido a algunas economías acelerar su desarrollo y reducir brechas estructurales. La inteligencia artificial puede convertirse en uno de esos catalizadores. Al combinar talento, emprendimiento y adopción tecnológica, Colombia tiene la posibilidad de crear empresas más productivas, desarrollar nuevas capacidades y competir en mercados globales con mayor sofisticación. Aprovechar esta oportunidad requerirá visión de largo plazo, inversión sostenida y organizaciones capaces de traducir la tecnología en soluciones reales para las industrias.

En ADL entendemos esta transformación no solo como un fenómeno tecnológico, sino como una oportunidad para construir nuevas formas de generar valor en sectores fundamentales de la economía. Durante los últimos años hemos invertido de manera consistente en el desarrollo de talento, en la construcción de capacidades analíticas y en la creación de infraestructura tecnológica propia. Hoy contamos con uno de los equipos de analítica y ciencia de datos más grandes del país, así como con plataformas tecnológicas diseñadas para integrar datos, optimizar decisiones y habilitar nuevos modelos de negocio.

Esta base de talento y tecnología nos posiciona de manera privilegiada para participar activamente en esta nueva etapa de transformación. Nuestro compromiso es seguir construyendo capacidades que

permitan a las empresas y a las personas aprovechar el potencial de la inteligencia artificial, generando soluciones que impulsen la productividad, la innovación y el desarrollo económico. Con esta visión, continuamos consolidando a ADL como una plataforma tecnológica que conecta datos, conocimiento y negocios para capturar las oportunidades que esta nueva era ofrece.

En este Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025 unimos, por primera vez, nuestra transformación tecnológica con un compromiso evidente por la sostenibilidad. No empezamos hoy: consolidamos avances de años anteriores y los convertimos en resultados que fortalecen a las personas, al país y al Grupo. Esta visión integrada reafirma que nuestro progreso es humano, competitivo y sostenible a largo plazo.

En 2025 impulsamos más de 144 iniciativas que generaron un impacto económico superior a \$1,1 billones en el frente de digitalización, demostrando la escala real de nuestra transformación. El avance digital del Grupo también fue evidente: las ventas digitales alcanzaron el 52,3% del total de productos colocados, con un incremento de 3,3 puntos porcentuales frente a 2024, confirmando la consolidación de nuestras capacidades a escala.

Y lo hicimos sobre bases sólidas: cerramos el año con un EBITDA positivo de \$10.094 MCOP, reafirmando que esta evolución es sostenible, disciplinada y generadora de valor.

## Logros e hitos 2025

### 1) Creación de células de inteligencia híbrida

En 2025 dimos un paso importante en la evolución de nuestra organización al convertirnos en la primera compañía en Colombia en implementar células de inteligencia híbrida, equipos de producción digital integrados por talento humano y agentes de inteligencia artificial. Más que incorporar herramientas de IA para asistir a nuestros equipos, decidimos reimaginar la unidad fundamental de producción digital —las células con las que desarrollamos productos y soluciones— integrando agentes de inteligencia artificial como parte activa del equipo. Este enfoque parte de una convicción clara: la inteligencia artificial no solo aumenta la productividad individual, sino que tiene el potencial de transformar profundamente la forma en que se estructuran y ejecutan los procesos de trabajo.

ADL estaba especialmente bien posicionada para liderar esta transformación. Contábamos con plataformas de ingeniería propias que nos permitían controlar el despliegue, monitoreo y rollback de agentes dentro de los procesos productivos, asegurando confiabilidad y control operativo. Pero quizá más importante aún, contamos con una cultura organizacional flexible, abierta al cambio y dispuesta a replantear los roles tradicionales dentro de los equipos. Esta iniciativa no solo implicó desarrollar agentes, sino también redefinir cómo colaboran las personas con sistemas inteligentes dentro de un mismo flujo de trabajo.

Los primeros resultados de estas células de inteligencia híbrida han sido contundentes. Observamos reducciones de 20–30% en el costo por ticket tecnológico, incrementos de 40–50% en productividad y mejoras de hasta 80% en los tiempos de despliegue. Más allá de estas métricas, creemos que estamos en la punta de lanza de un cambio más profundo: el establecimiento de nuevas metodologías que nos permiten capturar de manera continua las ganancias de productividad que trae la inteligencia artificial. Al mismo tiempo, estamos desarrollando una cultura organizacional capaz de adaptarse al ritmo acelerado de la innovación tecnológica, entendiendo que los aumentos de productividad de hoy serán solo el punto de partida de los avances que vendrán.

### 2) Inteligencia de datos y marketing digital como ventaja estructural: cobertura sobre 25 millones de personas en Colombia, 52% de la población adulta.

Habilitamos decisiones y experiencias de alto impacto con nuestras capacidades integradas:

- **Augusta:** se consolida como un activo estratégico, integrando de forma segura a 25 millones de clientes y usuarios únicos al cierre de 2025 (2 millones más que en 2024) lo que representa un crecimiento del 9%. Esto significa que hoy estamos en capacidad de llegar a casi el 52% de la población adulta del país. Augusta permite apalancar el conocimiento del cliente más allá del entorno Entidad, al integrar no solo la información histórica y transaccional, sino sumando los datos contextuales, predictivos y relacionales.

• **Mathilde-ads:** habilitó comunicaciones hiperpersonalizadas a lo largo del Grupo, combinando aprendizaje de audiencias, automatización y personalización en canales pagos y propios para incrementar la relevancia de cada impacto y acelerar la conversión. Este enfoque se tradujo en mejoras tangibles de eficiencia comercial: una reducción promedio del CAC de -37 % en el Grupo y resultados sobresalientes de hasta -82 % en Banco de Bogotá, evidenciando la capacidad de la plataforma para escalar desempeño, optimizar inversión y generar valor medible en objetivos de negocio. Esta solidez en resultados se reflejó también en su adopción: el número de clientes empresariales y corporativos de Mathilde creció de 114 en 2024 a 179 en 2025, lo que representa un incremento del 57 %, confirmando que se trata de una palanca de valor relevante y en acelerada expansión dentro del portafolio.

### 3) Lanzamiento Club Plateado: el primer ecosistema digital para la economía +50 que logró adopción masiva en solo cuatro meses.

**Club Plateado** se consolidó en 2025 como el primer ecosistema digital en Colombia enfocado en la economía plateada (+50). En tan solo cuatro meses de operación, logró construir una comunidad superior a 21.000 miembros, alcanzando una tasa de recurrencia del 65 %, lo que evidencia un alto nivel de adopción, interés y vinculación por parte de este segmento poblacional. Estos resultados adquieren aún mayor relevancia considerando las brechas digitales que tiene en la actualidad esta población. Si bien se trata de un ecosistema 100 % digital, su diseño y experiencia de usuario estuvieron orientados a reducir barreras tecnológicas, priorizando la simplicidad, la navegación intuitiva y la accesibilidad, con el objetivo de facilitar su uso y promover una participación activa y recurrente.

### 4) Proyectos Aval: impacto tangible y resultados transversales en Grupo Aval

En el 2025 ejecutamos varios proyectos estratégicos para el grupo aval

- **tuplús:** Durante 2025, el Programa tuplús avanzó de manera decisiva en su fortalecimiento estratégico y operativo. Se realizó la consultoría para el rediseño integral del Programa para los 4 bancos, alineando su propuesta de valor con las metas corporativas y proyectando un modelo orientado al crecimiento. En paralelo, se consolidó el desempeño operativo, cumpliendo de manera consistente los principales indicadores y asegurando continuidad del Programa.

Adicionalmente, 2025 evidenció un fortalecimiento del engagement de los clientes: los canjes aumentaron un 17% y el volumen de puntos redimidos creció en la misma proporción frente a 2024, reflejando una mayor apropiación del Programa. Este crecimiento se suma al dinamismo observado desde 2024, año en el que el número de clientes canjeando superó en 37% los resultados de 2023.

- **Nuevo Flujo de legalización vivienda:**

Se puso en marcha la primera jugada transversal entre ADL, Bancos y AVC, que implementa el nuevo flujo de legalización de vivienda y reduce los tiempos del proceso en hasta un 90 %, pasando de 60 a solo 8 días.

- **Flujos cortos:** Lo consolidamos como uno de los motores más importantes de competitividad digital del Grupo. En **AV Villas**, las colocaciones de tarjeta de crédito crecieron un 81 % y cerca del 25 % del crecimiento en créditos de libre destino provino de esta nueva forma de operar. Se abrieron cuentas de ahorro digitales, equivalentes al 27 % del total de cuentas. Hoy, el 13 % de las colocaciones autogestionadas del banco ya se originan en flujos cortos.

Esta capacidad se extendió a otras entidades con resultados concretos: en **Banco de Occidente** logramos 119 aprobaciones en vivienda digital, además de 140 convenios y 2.175 cuentas en nómina masiva, y transferencias internacionales por más de USD 565 mil y EUR 61 mil.

- **Onboarding:** Para soportar este crecimiento, fortalecimos la infraestructura común del Grupo. Más de 4 millones de transacciones de validación de cliente (2,5 millones fueron procesados por onboarding digital y 1,5 millones por validación biométrica), y la cobertura de 50 productos consolidaron un sistema de vinculación seguro y escalable. La implementación del nuevo micro frontend aceleró la adopción de estas capacidades en todas las entidades.

- **Pagos:** Implementamos la Gestión Integral de Llaves y transaccionalidad, llevando a producción los Paquetes 1 y 2 de Bre-B (regulatorio). Esta implementación habilitó la administración completa de llaves y la ejecución segura de movimientos, PQR y transferencias.

- **SPI:** Unificamos la experiencia de llaves en todos los canales, logrando una experiencia integrada y más simple para los usuarios. Además, habilitamos la primera transferencia Bre-B por WhatsApp en el país, una innovación pionera que marca un nuevo estándar en la industria

ADL se consolidó como **socio estratégico**, alineando sus objetivos con las metas de principalidad de cada entidad. Esta integración no es táctica: es estructural. **Compartir lo que funciona, aprender rápido y actuar como uno solo** convierte la diversidad del Grupo en una ventaja competitiva sostenible.

### 5) Talento como ventaja competitiva. Gobernanza para sostener la visión.

Reconocemos que nuestra fortaleza es el talento: un equipo con alta capacidad técnica y especialización para resolver retos complejos y desarrollar soluciones avanzadas, con sentido de pertenencia, foco en objetivos y resultados estratégicos. En 2025 fuimos reconocidos por:

- GPTW Colombia: #8
- People First: #4 en prácticas de talento y marca empleadora.
- Cámara de la Diversidad: #8 en inclusión en LATAM.

La tecnología avanza al ritmo de su gente. Cuando el equipo florece, la innovación encuentra espacio, la cultura sostiene el cambio y la ambición se vuelve alcanzable. Competimos con talento, no solo con herramientas.

### 6) Acciones que impulsan un futuro ambiental

Avanzamos en la gestión responsable de nuestros impactos ambientales y sociales. Fortalecimos el sistema de gestión ambiental para avanzar hacia la certificación ISO 14001 y profundizamos en la medición y gestión de nuestra huella de carbono para orientar decisiones de reducción de impactos.

Además, impulsamos iniciativas de valor social como la Escuela de Robótica del Chocó, que sigue ampliando oportunidades de formación para jóvenes. Estos esfuerzos integrados reflejan nuestro compromiso con operar de forma consciente y contribuir positivamente al entorno.

Nuestra Junta Directiva combina perfiles de innovación y nuevos negocios con experiencia en banca de inversión, tecnología y eficiencia operacional. Esa diversidad buscada nos permite tomar decisiones audaces pero informadas, crecer sobre bases firmes y hacer realidad la **‘Transformación Digital Humana’**.

En 2025 no solo transformamos la manera de trabajar dentro del Grupo: **abrimos capacidades que antes eran exclusivas para nuestras entidades y las pusimos al servicio de otras empresas en Colombia y la región**. Esta decisión estratégica amplía nuestro impacto, fortalece la competitividad del país y posiciona a ADL como un actor clave en la nueva economía digital.

A cada accionista, aliado y colaborador: **¡Gracias!** Todo lo que logramos en 2025 nace de su confianza, del trabajo conjunto y de una convicción compartida: **el cliente siempre puede estar mejor**.

Sigamos **haciendo Grupo**: crecer con sostenibilidad, transformar con sentido humano e innovar con propósito. **Conozcamos más, reimaginemos más**, para hacer de Colombia y la región un referente en competitividad digital.

### Ana Margarita Albir Sarmiento

Presidente  
ADL Digital Lab

# 2025

## 1.1. Acerca de este informe

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-14

El presente informe de sostenibilidad cubre exclusivamente a ADL Digital Lab S.A.S., entidad legalmente constituida en Colombia, sin consolidación de otras organizaciones en sus estados financieros. Toda la información presentada corresponde únicamente a sus operaciones durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Al tratarse del primer informe de sostenibilidad elaborado por ADL, no existen versiones anteriores ni actualizaciones de datos previamente divulgados.

La elaboración del informe se realizó siguiendo los **Estándares Universales del Global Reporting Initiative (GRI)**, con la participación de las áreas responsables y la validación interna por parte de la alta dirección. Este proceso fue impulsado directamente desde el máximo órgano de gobierno, reconociendo la importancia de integrar los principios de sostenibilidad en la estrategia corporativa, la innovación digital y la cultura organizacional. Las decisiones clave relacionadas con sostenibilidad se abordan en espacios de liderazgo, donde se evalúan los impactos sociales, ambientales y económicos de las operaciones. Esta gobernanza asegura que la sostenibilidad no sea un componente aislado, sino un eje transversal que guía el desarrollo de soluciones digitales responsables y alineadas con los valores del Grupo Aval.

ADL se compromete a publicar este informe de manera anual, fortaleciendo sus prácticas de transparencia y mejora continua. Para consultas relacionadas con el contenido, los interesados pueden comunicarse con el equipo de sostenibilidad a través del correo electrónico: [sostenibilidadyrse@avaldigitallab.com](mailto:sostenibilidadyrse@avaldigitallab.com).



## 1.2. Sobre ADL Digital Lab

(GRI 2-1)

En ADL Digital Lab S.A.S. (en adelante, ADL Digital Lab o ADL) somos una compañía colombiana de naturaleza privada, constituida como sociedad por acciones simplificada (S.A.S.), que hace parte del Grupo Aval y del Grupo Empresarial Sarmiento Angulo. Desde nuestra creación, nos hemos consolidado como el laboratorio digital del Grupo, con el propósito de liderar los procesos de innovación y transformación digital, apoyando a las diferentes entidades en la reimaginación y aceleración de sus modelos de negocio mediante el uso estratégico de la tecnología, los datos y la inteligencia artificial.

Nuestra sede principal se encuentra en Colombia, específicamente en la ciudad de Bogotá D.C. No obstante, operamos bajo un modelo predominantemente digital, apoyado en esquemas de teletrabajo suplementario, lo que nos permite vincular talento a nivel nacional y contar con una operación flexible y descentralizada, coherente con la naturaleza de nuestro negocio y con las dinámicas actuales del entorno digital.

Somos una compañía 100 % digital que opera en el sector de servicios tecnológicos y transformación digital, con un enfoque principal en los sectores financiero, de movilidad, vivienda, seguros y plataformas de ecosistemas digitales. Nuestra propuesta de valor se fundamenta en el enfoque de Transformación Digital Humana, desde el cual situamos a clientes, colaboradores y usuarios en el centro de cada decisión tecnológica, promoviendo soluciones que combinan innovación, eficiencia y una experiencia de usuario diferencial.

Al cierre de 2025, contábamos con aproximadamente 665 colaboradores, la mayoría de los cuales se desempeñaban bajo modalidades de trabajo remoto. Este modelo organizacional nos ha permitido atraer y desarrollar talento digital especializado, así como fortalecer una cultura organizacional orientada a la innovación, la agilidad y la mejora continua.

En el desarrollo de nuestra actividad, diseñamos, desarrollamos e implementamos soluciones digitales integrales para las entidades del Grupo Aval y sus ecosistemas. Nuestro portafolio incluye plataformas tecnológicas, arquitecturas digitales, soluciones basadas en datos, automatización de procesos y herramientas de inteligencia artificial generativa.

Entre nuestros activos propios principales se encuentran plataformas digitales como Mathilde-ads, Tuplús, Augusta, entre otras, y ecosistemas digitales en diferentes sectores en marcas como CarroYa, Metrocuadrado, FacilPass y Seguros ADL, los cuales contribuyen de manera directa a la generación de valor para el negocio y a la mejora de la experiencia del cliente.



## Plataformas digitales



Laboratorio digital con capacidades de marketing con el first party data network más grande del país (+30 millones de usuarios), que integra estrategias de datos y tecnología para solucionar problemas de negocio.

**MathildeMedia:** Desarrollamos una plataforma que centraliza la compra de medios digitales, eliminando tareas operativas para ahorrar tiempo y reducir el CAC hasta 60% contribuyendo al crecimiento empresarial de las marcas.

**MathildeCharts:** Transformamos datos en decisiones estratégicas con dashboards integrados con herramientas de IA que permiten analizar los datos de manera más ágil.

**MathildeOmni:** Facilitamos la centralización los datos de fuentes online y offline y los convertimos en acciones para conocer, fidelizar y atraer más clientes, más rápido.

**MathildeOne:** Desarrollamos una solución que permite adaptar el contenido de los sitios web en tiempo real según el comportamiento, perfil o intereses del visitante.



Es el Programa de fidelización de ADL, que convierte cada interacción de los Clientes en una oportunidad de vivir algo especial, brindando experiencias personalizadas y beneficios exclusivos.

tuplús está diseñado para sorprender, enamorar y premiar la confianza de los clientes a través de:

**Acumulación de puntos túplus:** El Cliente acumula puntos tuplús al comprar en cualquier establecimiento de comercio usando las tarjetas de crédito de los bancos de Grupo Aval

**Redención de puntos tuplús:** El cliente puede redimir sus puntos por productos, descuentos en comercios, cashback (abonos), experiencias (viajes) o millas.



La plataforma en la nube que integra simplifica y personaliza el uso de datos.

tuplús está diseñado para sorprender, enamorar y premiar la confianza de los clientes a través de:

**Integrador:** Plataforma de datos que habilita el desarrollo de proyectos de datos y analíticos, agregando valor a sus clientes al centralizar, integrar y explotar datos de diversas fuentes.

**Personalizador:** Ofrece un marco estandarizado y escalable que facilita la implementación de casos adaptados a las necesidades de cada negocio, potenciando la competitividad y la innovación.

**Simplificador:** Simplifica la complejidad del trabajo de datos en nube en entornos seguros, permitiendo un mejor 'time-to-market' a las empresas que requieren plataformas que brinden seguridad, escalabilidad, operatividad y eficiencia de costos.

## Nuestros ecosistemas digitales



Carroya ha construido un ecosistema robusto e integral que acompaña a los clientes en todo el ciclo de vida de su vehículo.

Su oferta abarca desde la compra y venta del automóvil ideal, hasta soluciones de financiación vehicular y libre inversión, peritajes, revisiones técnico-mecánicas, trámites de traspaso y la adquisición de seguros como SOAT, responsabilidad civil extracontractual, accidentes personales y todo riesgo, brindando una experiencia completa, confiable y segura.



FacilPass hace parte del ecosistema ADL como intermediador del Sistema de Interoperabilidad de Peajes con Recaudado Electrónico Vehicular (IP/REV), ofreciendo soluciones de pago electrónico que facilitan la movilidad y optimizan la operación del transporte en Colombia.

FacilPass conecta a los usuarios con el sistema interoperable de peajes del país, promoviendo eficiencia, libertad de elección y una experiencia de pago ágil y segura. Su crecimiento sostenido y su participación en espacios clave del sector transporte y logística reflejan su compromiso con la innovación, el fortalecimiento del ecosistema y la generación de valor para empresas y usuarios finales



Es el broker digital de ADL, tiene como misión habilitar el negocio de seguros para los ecosistemas y compañías del grupo con ofertas 100% digitales. Se encarga de generar flujos digitales para la comercialización de seguros, que pueden embeberse en las experiencias de los Ecosistemas y compañías aliadas de ADL.



Metrocuadrado es una marca especializada en la búsqueda y publicación de inmuebles nuevos y usados en Colombia.

Su propuesta integra de manera digital y centralizada a quienes buscan comprar o arrendar inmuebles, así como a inmobiliarias, constructoras y empresas complementarias, ofreciendo soluciones que cubren todo el proceso inmobiliario, desde la publicación y promoción de inmuebles hasta la asesoría en financiamiento, seguros de arrendamiento y herramientas que facilitan la toma de decisiones.

A través de tecnología e innovación, Metrocuadrado impulsa una experiencia inmobiliaria más eficiente, transparente y accesible para todos los actores del sector.

# Cadena de valor

(GRI 2-6)

Nuestra cadena de valor integra procesos digitales, tecnológicos y operativos que **nos permiten diseñar, desarrollar, implementar y operar soluciones de transformación digital**, bajo un enfoque centrado en las personas, la seguridad de la información y la generación de valor sostenible. Esta se estructura en **cinco etapas principales**:

## 1 Diseño y desarrollo de soluciones digitales

Desarrollamos **plataformas, productos y soluciones digitales** que constituyen una de nuestras actividades principales. En esta etapa, integramos capacidades de arquitectura tecnológica, analítica de datos, automatización de procesos e inteligencia artificial, incluida la inteligencia artificial generativa.

Estos desarrollos son impulsados por **equipos multidisciplinarios** de tecnología, producto, diseño, analítica y experiencia de usuario, que operan bajo **metodologías ágiles** y colaboran de manera estrecha con las entidades del Grupo Aval. Desde el diseño, incorporamos criterios de **escalabilidad, seguridad, eficiencia operativa y experiencia de usuario**, alineados con nuestro enfoque de Transformación Digital Humana.

## 2 Gestión de proveedores y alianzas estratégicas

Para el desarrollo de nuestras actividades, mantenemos relaciones comerciales con una red de **proveedores y aliados estratégicos** que nos suministran infraestructura tecnológica, servicios en la nube, software especializado, soluciones de ciberseguridad y servicios profesionales de alta especialización.

Estas relaciones se gestionan mediante **procesos formales de contratación, compras y pagos**, alineados con nuestras políticas internas, los lineamientos corporativos del Grupo Aval y las normas financieras aplicables. La adecuada gestión de estos aliados es clave para garantizar la **continuidad, calidad y seguridad** de nuestra operación.

## 3 Implementación e integración de soluciones digitales

Actuamos como **integradores tecnológicos** al implementar e integrar las soluciones desarrolladas en los **ecosistemas, plataformas y procesos de negocio de las entidades del Grupo Aval**. Esta etapa comprende la articulación de personas, procesos, datos y tecnología, asegurando la interoperabilidad con sistemas existentes y el cumplimiento de estándares técnicos y normativos.

A través de una estrecha colaboración con las áreas usuarias, acompañamos la adopción de las soluciones, contribuyendo a la **transformación digital efectiva de los modelos de negocio** y a la generación de valor para las entidades y sus clientes finales.

## 4 Operación, soporte y experiencia de los usuarios

Nuestra cadena de valor incluye la **operación, soporte y mejora** continua de las soluciones digitales implementadas. En esta etapa gestionamos el ciclo de vida de las plataformas y productos, atendiendo incidentes, requerimientos, optimizaciones y evoluciones funcionales.

El uso de herramientas digitales y prácticas de mejora continua nos permite **optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la estabilidad de las soluciones y mejorar la experiencia de los usuarios**, contribuyendo a una operación más eficiente, confiable y sostenible a lo largo del tiempo.

## 5 Soporte corporativo y gestión transversal

De manera transversal a toda la cadena de valor, contamos con funciones de **gobierno corporativo, gestión de riesgos, cumplimiento normativo, seguridad de la información, continuidad del negocio, talento humano y sostenibilidad**.

Estas funciones aseguran que nuestras actividades se desarrollen bajo principios de **ética, transparencia, cumplimiento y responsabilidad**, y que los impactos asociados a nuestra operación tecnológica, la gestión del talento, la protección de la información y la relación con terceros sean gestionados de forma integral.

# Nuestros grupos de interés

(GRI 2-29)

A lo largo de nuestra cadena de valor, mantenemos relaciones con diversos grupos de interés, entre los que se destacan.



La participación con estos grupos de interés se realiza de manera continua mediante espacios de diálogo, reuniones de seguimiento, canales de comunicación directa y mecanismos de retroalimentación, de acuerdo con la naturaleza de cada relación.

Estas relaciones se gestionan bajo un enfoque de generación de valor compartido, alineando la transformación digital con el desarrollo sostenible y la estrategia corporativa del Grupo Aval. La información y expectativas recogidas a través de estos procesos se consideran en la toma de decisiones, la mejora de los servicios y la definición de prioridades estratégicas

# Reconocimientos y adhesiones

(GRI 2-28)

## Partnership

2020



Augusta nuestra plataforma de datos es reconocida por AWS como uno de los casos de éxito

## Somos referente tecnológico en Colombia y en la región, con reconocimiento en tecnología y AI

2021/22/23/24/25



Premios a los innovadores financieros

20/21/22/23/24/25



Ana Margarita ha sido seleccionada como una de las líderes de tecnología más influyentes en América Latina

2024/25



Premios Latam Digital, ganadores de 7 premios en marketing digital, transformacionales digital, soludtech, IA

2025



Innova Awards, galardón en la categoría Mejor Programa de innovación Abierta del Año

## Gestión de Talento

2022



Great Place To Work

2022



Great Culture To Innovate

2022/24



People First

2023



Puesto 11 categorías entre 301 y 1500 colaboradores

2023



Puesto 19 categorías entre 301 y 1500 colaboradores

2024



Puesto 19 categorías entre 301 y 1500 colaboradores

2024



Puesto 19 categorías entre 301 y 1500 colaboradores

2025



Puesto 8 categorías entre 301 y 1500 colaboradores

2025



Puesto 8 categorías entre 301 y 1500 colaboradores

2025



La Nota Económica. Equipos de clase Mundial

2024/25



Miembro corporativo, Cámara de la Diversidad

2025



Ranking de Organizaciones Incluyentes en América Latina



Certificación ISO/IEC 2027001:2022

# 1.3. Nuestra estrategia de sostenibilidad

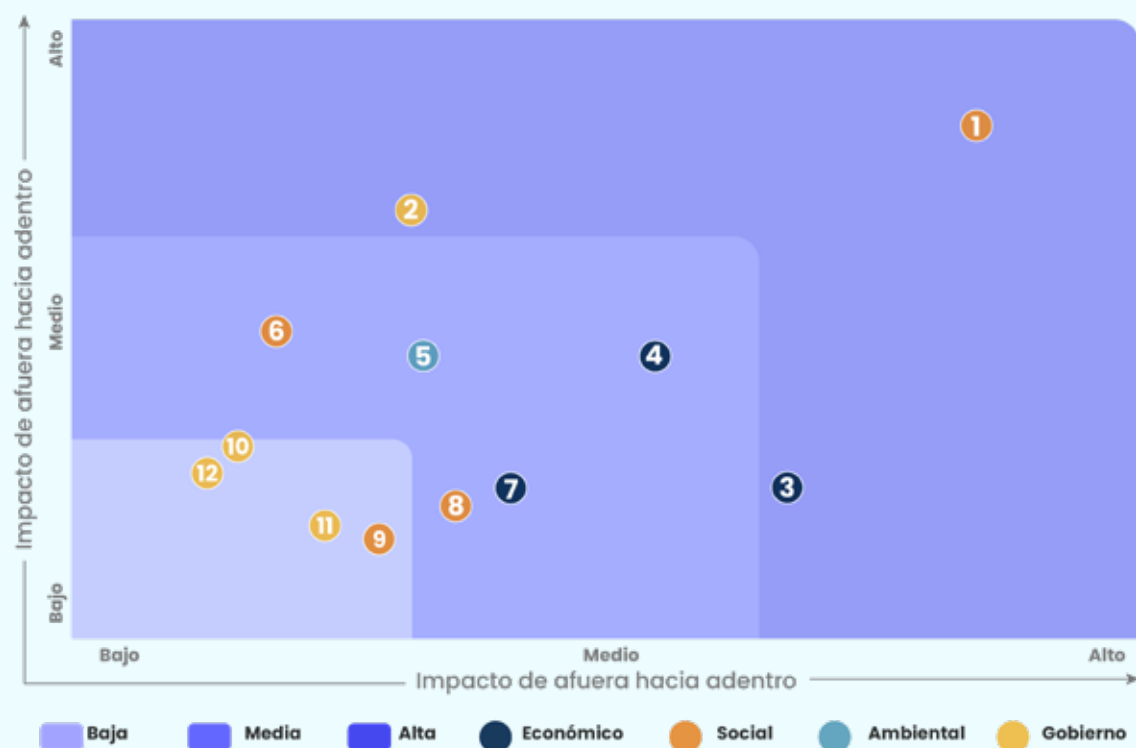
Doble materialidad (GRI 3-1, 3-2)

En ADL asumimos el compromiso de contribuir activamente al desarrollo sostenible, tanto a nivel nacional como global. Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en una postura propositiva y relevante, que se traduce en acciones concretas, significativas y alineadas con los desafíos sociales, económicos y ambientales del entorno.

Durante el año 2023, realizamos por primera vez un ejercicio de doble materialidad, el cual nos permitió identificar los temas más relevantes para la sostenibilidad de nuestra organización. Este proceso fue participativo y contó con la colaboración de diversos grupos de interés, incluyendo colaboradores, aliados estratégicos, clientes, comunidades y expertos del sector.

El objetivo fue comprender no solo los impactos que nuestras operaciones generan en el entorno, sino también los riesgos y oportunidades que los factores externos representan para nuestro negocio. Como resultado, logramos establecer una visión integral de los temas materiales que guiarán nuestras decisiones estratégicas y la gestión responsable de nuestros ecosistemas.

A continuación, se presenta el resultado de este ejercicio de doble materialidad:



- Asuntos Priorizados**
1. Empleo
  2. Gestión de riesgos y crisis
  3. Gestión de la innovación
  4. Resiliencia del modelo de negocio
  5. Cumplimiento ambiental
  6. Inversión social
  7. Desempeño económico
  8. Diversidad e igualdad de oportunidades
  9. Bienestar del cliente
  10. Gestión de entorno legal y regulatorio
  11. Gobierno corporativo
  12. Seguridad de data

Hoy reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, impulsando la innovación en nuestros servicios y procesos, promoviendo la acción climática, contribuyendo a la reducción del desempleo, y fortaleciendo la salud y el bienestar de nuestros colaboradores.

Así mismo, trabajamos por impulsar la educación de calidad, la igualdad de género y la superación de los desafíos propios de nuestra industria.

Estas prioridades están integradas en nuestro modelo de sostenibilidad, el

cual se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reflejando nuestra visión de generar valor económico, social y ambiental de manera equilibrada y responsable.

## Nuestro Modelo de Sostenibilidad

<p><b>1. Robustecemos nuestra gobernanza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos y crisis</li> <li>• Gestión de Gobierno Corporativo</li> <li>• Gestión del entorno legal</li> </ul>	<p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p>			
<p><b>2. Impulsamos el desarrollo con inteligencia avanzada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la innovación</li> <li>• Resiliencia del modelo de negocio</li> <li>• Bienestar del cliente</li> </ul>	<p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p><b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p>		
<p><b>3. Desarrollamos y potenciamos nuestro talento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y desarrollo</li> <li>• Cultura de la innovación</li> <li>• DEI</li> </ul>	<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>	<p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>		
<p><b>4. Cuidamos nuestro entorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento ambiental</li> <li>• Inversión social</li> <li>• Huella ambiental</li> </ul>	<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>	<p><b>10 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p>	<p><b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</b></p>	<p><b>13 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</b></p>

# Robustecemos Nuestra Gobernanza

---

- Nuestro gobierno corporativo
- Gestión del Entorno Legal
- Gestión de Riesgo y Crisis



## 2.1. Nuestro gobierno corporativo

(GRI 3-3)

En ADL Digital Lab el buen gobierno corporativo es un pilar fundamental para garantizar que actuemos de manera coherente, transparente y responsable ante la sociedad. Por ello, hemos adoptado disposiciones bajo un proceso de autorregulación que orienta nuestra gestión conforme a las mejores prácticas administrativas, promoviendo la construcción de confianza y considerando equitativamente las necesidades de las partes interesadas que contribuyen, resultan afectadas o son relevantes para nuestro desarrollo, garantizando así una estructura de gobierno que *inspire confianza, fortalezca nuestra imagen corporativa y garantice la continuidad del negocio a largo plazo.*

*Entendemos que la gestión de este asunto tan relevante nos permite generar impactos positivos significativos como la mejora la credibilidad frente a clientes, proveedores, colaboradores y accionistas, lo que fortalece nuestras relaciones con los grupos de interés. Este enfoque se encuentra alineado con nuestra intención de contribuir al **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, mediante el fortalecimiento de estructuras de gobierno íntegras, transparentes y eficaces que prevengan la corrupción, refuercen el Estado de Derecho y promuevan instituciones responsables.***

De manera complementaria, reconocemos que la ausencia o deficiencia en la aplicación de prácticas de buen gobierno puede derivar en impactos negativos significativos, entre ellos la adopción de decisiones inadecuadas, la materialización de conflictos de interés, el incumplimiento normativo con posibles sanciones económicas, la afectación reputacional y la pérdida de confianza del mercado, así como dificultades para atraer inversionistas y posicionar nuestros productos y servicios.

En coherencia con lo anterior, estamos comprometidos con la implementación efectiva de un Buen Gobierno Corporativo, para lo cual hemos establecido nuestro Manual de Gobierno Corporativo, alineado con los estatutos, políticas internas y lineamientos corporativos, constituyéndose como el cuerpo normativo de mayor jerarquía dentro de la organización, y en concordancia con este manual, contamos con políticas y mecanismos de control que fortalecen nuestra gestión ética y transparente, entre ellas el **Código de Ética, la Política Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción, la Política SARO (Sistema de Administración del Riesgo Operativo), la Política de Continuidad del Negocio, la Política SAGRILAF, la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, y la Política Contable para ADL.**

Para asegurar la efectividad del sistema, contamos con instancias de supervisión como la Auditoría Interna, que realiza evaluaciones independientes y objetivas para verificar la conformidad de procesos y servicios bajo estándares internacionales, y con mecanismos disciplinarios que garantizan el cumplimiento de deberes

mediante procedimientos que respetan el debido proceso. A nivel externo, contamos con la Revisoría Fiscal, encargada de vigilar la administración de recursos y el cumplimiento normativo, así como auditorías de acreedores y entes de certificación que validan nuestra competencia técnica y la calidad de los servicios, asegurando la mejora continua y la alineación con los más altos estándares.

Durante 2025, ADL Digital Lab cumplió las disposiciones legales y estatutarias aplicables, actuando conforme a las políticas y procedimientos definidos por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva. La Junta Directiva sesionó de manera periódica y todas sus reuniones, al igual que las de la Asamblea General de Accionistas, fueron debidamente registradas en actas formales. Asimismo, los libros de registro de accionistas y de actas se mantuvieron

actualizados y bajo custodia adecuada, garantizando así la transparencia y trazabilidad de la información societaria. Esta gestión reafirma nuestro compromiso con la integridad, el buen gobierno corporativo y el cumplimiento normativo.

### Composición de nuestros órganos de gobierno

(GRI 2-9, 2-10, 405-1)

La Asamblea General de Accionistas constituye el máximo órgano de gobierno de la organización, de acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales. Dentro de sus funciones principales se encuentra velar por el correcto funcionamiento de todos los órganos sociales y adoptar las medidas necesarias para garantizar su adecuado desempeño. Asimismo, le corresponde aprobar reformas estatutarias, resolver sobre la transformación de la sociedad, su fusión o escisión, aprobar el aumento del capital autorizado, elegir a la Junta Directiva y aprobar o improbar los estados financieros, entre otros. Estas atribuciones consolidan a la Asamblea General de Accionistas como la instancia superior de decisión y supervisión dentro de la estructura de gobierno corporativo.

Nuestro máximo órgano de administración es la Junta Directiva, que ejerce un rol clave en la definición y supervisión de los objetivos estratégicos. Entre sus funciones se encuentra aprobar los presupuestos anuales, dictar instrucciones para la contabilidad, autorizar operaciones relevantes y contratos de alto valor, así como decidir sobre acciones judiciales y mecanismos de resolución de conflictos. También tiene la facultad de elegir y remover al representante legal y sus suplentes, fijar su remuneración y convocar a la Asamblea General de Accionistas para asuntos de su competencia. Estas atribuciones permiten garantizar que las decisiones estratégicas y financieras se alineen con nuestros objetivos corporativos y con el marco normativo aplicable.

La Junta Directiva se encuentra conformada por siete miembros principales sin suplentes y ninguno de los integrantes es ejecutivo o empleado de ADL, aunque lo anterior no es exigido por los estatutos sociales. En este momento existe un renglón vacante, lo que nos brinda la oportunidad de seguir fortaleciendo la diversidad y experiencia en nuestro órgano de gobierno.

# Nuestra Junta Directiva

La composición del máximo órgano de administración evidencia nuestro interés por la pluralidad y la inclusión, ya que tres (3) de sus integrantes son hombres y tres (3) son mujeres, lo que garantiza una participación equitativa y aporta diferentes perspectivas en la toma de decisiones. Adicionalmente, cuatro (4) de sus integrantes son miembros independientes, lo que refuerza la objetividad y transparencia en la gestión, asegurando que las decisiones se tomen con criterios imparciales y en beneficio del interés general.

En relación con los procesos de nombramiento y sucesión de los miembros de la Junta Directiva, actualmente las designaciones se realizan conforme a las decisiones de los accionistas y a lo dispuesto en los estatutos sociales.

Como parte de la estructura de gobierno corporativo, ADL cuenta con comités internos de carácter ejecutivo que apoyan la gestión y el control de asuntos clave, actualmente, se encuentran en funcionamiento el Comité Interno de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el Comité Interno de Riesgo, el Comité Interno de Seguimiento de Riesgos de la Gerencia de Cumplimiento y el Comité de Ética y Conducta. Si bien estos comités no corresponden a comités formales del máximo órgano de administración, su operación contribuye a fortalecer la gobernanza mediante el análisis técnico y el seguimiento especializado de riesgos, cumplimiento y conducta ética.



**Mauricio Cárdenas**

*Patrimonial*

**Nacionalidad:**  
Colombiana

**Cargo:** Gerente de la Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo

**Año de nombramiento:**  
2019

**Edad:** Más de 50 años

**Otras Juntas Directivas:** Corficolombiana S.A., Seguros Alfa S.A., Seguros de Vida Alfa S.A., Fundación para el Futuro de Colombia-COLFUTURO-, Casa Editorial El Tiempo S.A., Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Proindesa S.A.S., Fundación Probogotá.

**Experiencia:** Financiero – Tecnología – Industria



**Isabel Cristina Martínez**

*Patrimonial*

**Nacionalidad:**  
Colombiana

**Cargo:** Presidente de Aval Valor Compartido y Gou Payments

**Año de nombramiento:**  
2025

**Edad:** Entre 30 y 50 años

**Otras Juntas Directivas:** Nexa BPO

**Experiencia:** Tecnología – Industria – Sostenibilidad



**Miguel Ángel Peña**

*Independiente*

**Nacionalidad:** Argentina

**Cargo:** Independiente

**Año de nombramiento:**  
2023

**Edad:** Más de 50 años

**Otras Juntas Directivas:** Miembro del Directorio de Banco Galicia – Argentina, Naranja X – Argentina, Ripley Corp – Chile

**Experiencia:** Estrategia empresarial – Banca – Tecnología



**Alexandre Gouvea**

*Independiente*

**Nacionalidad:** Brasileira e Italiana

**Cargo:** Independiente

**Año de nombramiento:**  
2023

**Edad:** Más de 50 años

**Otras Juntas Directivas:** Miembro de la Junta Directiva de Credicorp, Monokera y Grupo Financiero Banamex, Banco de Crédito del Perú

**Experiencia:** Banca – Tecnología – Seguros – Riesgos – Transformación Digital



**Daniela Izquierdo**

*Independiente*

**Nacionalidad:**  
Colombiana

**Cargo:** Co-Fundadora Foodology Inc.

**Año de nombramiento:**  
2023

**Edad:** Entre 30 y 50 años

**Experiencia:** Banca de Inversión-Administración de Empresas – Tecnología



**Laura Londoño**

*Independiente*

**Nacionalidad:**  
Colombiana

**Cargo:** Independiente

**Año de nombramiento:**  
2023

**Edad:** Entre 30 y 50 años

**Otras Juntas Directivas:** Seguros Alfa S.A, Concesionario Sencia S.A.S, Casa Editorial El Tiempo S.A.

**Experiencia:** Banca de Inversión- Administración de Empresas – Private Equity

## Rol del máximo órgano de administración y supervisión estratégica

(GRI 2-11, 2-12, 2-13)

*El máximo órgano de administración de ADL ejerce un rol central en la supervisión de la gestión estratégica de la organización, asegurando la independencia en la toma de decisiones y el adecuado control de los asuntos clave del negocio. En este sentido, el presidente de la Junta Directiva no desempeña funciones ejecutivas dentro de ADL, lo que fortalece la separación entre las funciones de dirección y supervisión, y contribuye a una gobernanza más objetiva y transparente.*

## Ética, conflictos de interés y comunicación de inquietudes

(GRI 2-15, 2-16, 2-25, 2-26)

En ADL el gobierno corporativo promueve una gestión ética y responsable, orientada a la prevención de riesgos, la transparencia en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la confianza de los grupos de interés.

Este compromiso se materializa en nuestro Código de Ética, que establece normas y principios morales que inspiran la conducta de la alta dirección, los colaboradores, proveedores, clientes y demás terceros relacionados con la compañía. Dicho Código se fundamenta en valores como legalidad, transparencia, lealtad, integridad, verdad y honorabilidad, respeto y trato equitativo, excelencia e innovación, y responsabilidad social, los cuales constituyen el principal referente de comportamiento y fortalecen nuestra cultura organizacional.

Como parte de este marco ético, contamos con procedimientos para la identificación, declaración y gestión de conflictos de interés o posibles impactos negativos, aplicables a colaboradores, directivos, proveedores y clientes, los cuales garantizan que las decisiones se tomen de manera objetiva, priorizando el interés general sobre el particular.

Los colaboradores y directivos deben realizar el reporte de conflictos de interés en el caso que sea potencial o ya exista el mismo. De igual forma, se estableció que,

ante la presencia o posible existencia de un conflicto de interés, los proveedores deben abstenerse de tomar decisiones y reportar la situación mediante los mecanismos internos establecidos, mientras que los clientes deben informar inmediatamente a la Gerencia de Cumplimiento, que analiza y gestiona el caso conforme a los lineamientos internos.

La divulgación del Código de Ética y demás políticas se realiza a través de la plataforma Campus, reuniones virtuales y campañas internas, lideradas por la Gerencia de Cumplimiento y la Gerencia de Talento Humano. Además, el Código de Ética y las políticas complementarias se encuentran disponibles públicamente en la página web corporativa, asegurando su accesibilidad para todos los grupos de interés.

Por otra parte, para fortalecer la transparencia y la prevención de conductas indebidas, ADL cuenta con una Línea Ética administrada por el Comité de Ética y Conducta, que permite a administradores, directores, colaboradores, proveedores, clientes y terceros reportar de forma anónima y confidencial cualquier conducta no ética, incluyendo fraudes, sobornos, corrupción, lavado de activos, comportamientos inadecuados o conflictos de interés.

Las inquietudes o asuntos críticos encontrados se comunican directamente en el comité de ética y conducta.

A partir de 2026, la organización implementará un esquema formal de supervisión de la gestión y de los temas relacionados con sostenibilidad por parte del máximo órgano de administración. Reconocemos que este rol es fundamental para fortalecer la alineación entre la estrategia corporativa y los compromisos de sostenibilidad, por lo que estamos desarrollando mecanismos que permitirán incorporar la revisión periódica de los asuntos ASG por parte de la Junta Directiva.

### Los canales disponibles para realizar estos reportes son:

• **Línea Ética:**  
[https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Yptbb\\_pXQUmMx64Wb9tnBj\\_SrwhAWQ1Gg5ekm\\_](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Yptbb_pXQUmMx64Wb9tnBj_SrwhAWQ1Gg5ekm_)

• **Línea Ética AVAL en la página web del grupo AVAL:**  
<https://www.grupoaval.com/wps/portal/grupo-aval/aval/acerca-nosotros/linea-etica>.

• **El canal de denuncias por Soborno Transnacional en el siguiente link:**  
[https://www.supersociedades.gov.co/delegatura\\_aec/Paginas/Canal-deDenuncias-Soborno-Internacional.aspx](https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_aec/Paginas/Canal-deDenuncias-Soborno-Internacional.aspx)  
**y/o - El canal de denuncias por actos de Corrupción dispuesto en el siguiente link:**  
<http://www.secretariatransparencia.gov.co/observatorio-anticorrupcion/portal-anticorrupcion>

Estos mecanismos garantizan la protección contra represalias para quienes reportan y busca incentivar el cumplimiento de estándares éticos.

## Evaluación y remuneración del órgano de administración

(GRI 2-18, 2-19, 2-20)

Respecto a la política de remuneración, los únicos miembros de la Junta Directiva que reciben pago por su gestión son los independientes. La remuneración es fija y se reconoce por cada reunión a la que asistan, garantizando igualdad entre ellos. De acuerdo con nuestros estatutos sociales, la definición de esta remuneración corresponde a la Asamblea General de Accionistas, lo que asegura que el proceso se realice bajo principios de gobernanza y alineación con las disposiciones legales y corporativas.

A partir de 2026, la organización fortalecerá sus prácticas de evaluación del desempeño del máximo órgano de administración mediante la implementación de un esquema formal y estructurado para la Junta Directiva. Aunque en el pasado se realizaron algunos ejercicios de evaluación liderados por el equipo directivo de ADL, avanzaremos hacia procesos sistemáticos que respondan a las mejores prácticas de gobierno corporativo. En este marco, la organización establecerá ejercicios periódicos de autoevaluación de la Junta Directiva que promuevan la mejora continua, la transparencia y una toma de decisiones más informada.



## 2.2. Gestión del entorno legal

(GRI 3-3)

La gestión del entorno legal es un asunto material para ADL, dado que nuestra operación se desarrolla en un contexto altamente regulado, con estándares exigentes en materia financiera, tecnológica y de protección de datos, lo que demanda una respuesta institucional sólida, preventiva y articulada.

Un marco normativo dinámico conlleva riesgos relevantes si no se monitorea y gestiona adecuadamente, como sanciones administrativas, impactos reputacionales, pérdida de confianza de clientes y aliados, interrupciones operativas o afectaciones contractuales. No obstante, una gestión efectiva del cumplimiento normativo genera impactos positivos al fortalecer la transparencia, la gobernanza corporativa y la calidad de los procesos, así como al consolidar relaciones de confianza con reguladores y otros grupos de interés. De este modo, la gestión del entorno legal contribuye al **Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**, al promover prácticas empresariales éticas, responsables y alineadas con estándares legales y regulatorios nacionales e internacionales.

Dentro de nuestra gestión de cumplimiento normativo participamos a través de tres tipos de roles, definidos para asegurar una adecuada identificación, asignación y seguimiento de las obligaciones legales aplicables a la organización.

En primer lugar, contamos con el **rol legal**, desde el cual nos encargamos de mantener el listado de todas las

normas aplicables a nuestra organización, asegurando su actualización permanente y su alineación con el entorno regulatorio vigente. En segundo lugar, asumimos el **rol de cumplimiento**, mediante el cual tomamos las regulaciones identificadas y las desglosamos en las obligaciones legales específicas que tiene la organización frente a cada norma, asignamos los posibles responsables y realizamos el análisis correspondiente. Finalmente, el **rol responsable** corresponde a quienes aceptan la obligación normativa asignada y se encargan de suministrar la evidencia de su cumplimiento o, en caso de identificar brechas, definir e implementar un plan de acción para dar cumplimiento a la obligación.

Durante 2025 avanzamos de manera significativa en el fortalecimiento de esta gestión. A lo largo del año actualizamos y robustecimos nuestras políticas y procesos de cumplimiento normativo mediante el fortalecimiento del **normograma aplicable a la compañía**, proceso que desarrollamos con el acompañamiento de un proveedor especializado. Este ejercicio nos permitió garantizar la actualización permanente, la trazabilidad y la alineación con los requisitos regulatorios vigentes, así como consolidar una base normativa clara, accesible y confiable para los equipos responsables de su implementación.

De manera complementaria, impulsamos **la sinergia entre los actores clave del sistema de cumplimiento**, fortaleciendo sus roles y responsabilidades con el objetivo de garantizar un monitoreo más eficiente de las obligaciones legales. Esta articulación interna nos permitió

consolidar un modelo más preventivo, disminuir el riesgo de incumplimientos y fortalecer el seguimiento oportuno de los requerimientos regulatorios.

Asimismo, avanzamos en la **modernización tecnológica de nuestro modelo de cumplimiento** mediante la implementación del módulo de compliance en nuestra herramienta corporativa. Esta implementación nos permitió sistematizar el monitoreo de obligaciones, registrar evidencias y calcular niveles de cumplimiento en tiempo real, contribuyendo a una mayor trazabilidad, transparencia y capacidad de respuesta.

Como resultado de esta integración metodológica y tecnológica, durante 2025 monitoreamos seis normas relevantes para nuestra operación, junto con las políticas y lineamientos del sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad. Este monitoreo abordó el análisis de 107 procesos, permitió la identificación de 8 riesgos regulatorios, los cuales son mitigados con 104 controles existentes, y dio lugar a la definición de 3 planes de acción orientados a cerrar las brechas identificadas.

Entre las normas más relevantes monitoreadas se encuentran:

- La Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en su Parte I, Título IV, Capítulo V, y en la Parte I, Título I, Capítulo VI, las cuales representan marcos críticos para la operación de los productos y servicios que suministramos a nuestros clientes.
- La Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, en su Capítulo X, que regula lo relacionado con el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de LA/FT (SAGRILAF).
- La Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, en su

### Compromisos y aplicación de la conducta responsable

(GRI 2-23, 2-24)

En ADL asumimos un compromiso explícito con el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a nuestra operación, el cual se materializa a través del desarrollo, adopción y actualización de políticas corporativas alineadas con las normas relevantes que regulan nuestra actividad.

En relación con las principales disposiciones legales y regulatorias identificadas, hemos desarrollado las siguientes políticas y lineamientos internos:

Capítulo XIII, que regula lo relacionado con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

- La Ley Estatutaria No. 1581 de 2012, que regula lo relativo a la protección de datos personales.

Esta labor la desarrollamos bajo una estrategia de acercamiento continuo con las áreas responsables, quienes cargaron y validaron las evidencias de cumplimiento directamente en la herramienta corporativa.

Finalmente, avanzamos en la expansión del alcance del cumplimiento normativo, integrando en esta gestión la revisión de las obligaciones contractuales con clientes y el cumplimiento de nuestras políticas internas. Este enfoque nos permite asegurar una mirada integral y consistente que abarca

tanto las responsabilidades legales como las expectativas comerciales y corporativas, fortalecer la confianza de clientes y aliados estratégicos y contribuir a la sostenibilidad jurídica de nuestras operaciones.

Con este conjunto de esfuerzos, consolidamos un modelo de cumplimiento normativo robusto, preventivo y moderno, que reduce riesgos, protege nuestra operación y apoya la sostenibilidad de largo plazo de la organización.

- Frente al Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, contamos con el GIR02 MA 01 Manual General SAGRILAF.
- En relación con el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, hemos adoptado el GIR03 PO 01 Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción y el GIR03 PO 03 Código de Ética.
- Para dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en su Parte I, Título IV, Capítulo V, y Parte I, Título I, Capítulo VI, hemos definido la TRV SEI01 PO 01 Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la cual constituye un marco crítico para la operación de los productos y servicios que suministramos a nuestros clientes.
- En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, contamos con la GLE02 PO 01 Política para el Tratamiento de Datos Personales.
- En materia de sostenibilidad, hemos adoptado la TRV GTH05 PO 04 Política de Sostenibilidad.

Para dar cumplimiento a la Ley 1562 de 2012, la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015, contamos con un conjunto de políticas, reglamentos y lineamientos asociados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre los que se incluyen:

- o GTH06 PO 01 Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- o GTH06 PO 08 Protocolo de Bioseguridad
- o GTH06 PO 09 Política de Prevención de Acoso Laboral
- o GTH06 PO 12 Política de Prevención de Discriminación, Violencia y Acoso Sexual
- o TRV GTH06 PO 02 Política Integral para la Prevención del Consumo de Tabaco, Cigarrillos Electrónicos, Alcohol y Otras Sustancias Psicoactivas
- o TRV GTH06 PO 03 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- o TRV GTH06 PO 04 Plan de Emergencias
- o TRV GTH06 PO 05 Plan de Emergencias Familiar
- o TRV GTH06 PO 06 Política General de Teletrabajo
- o TRV GTH06 PO 07 Política de Desconexión Laboral
- o TRV GTH06 PO 10 Lineamientos de Evaluaciones Médicas Ocupacionales
- o TRV GTH06 PO 11 Lineamientos de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles
- o TRV GTH06 PO 12 Política de Seguridad Vial

El alcance de todas estas políticas aplica para colaboradores, clientes, proveedores y terceros que tengan una relación contractual o comercial con ADL.

Las políticas desarrolladas en respuesta al cumplimiento de una norma son aprobadas por la Junta Directiva, y en algunos casos por el representante legal o el Vicepresidente, según corresponda.

Integramos nuestros compromisos de cumplimiento normativo en la operación de la organización mediante la asignación clara de responsabilidades, la incorporación de lineamientos en los procesos internos y el seguimiento sistemático a su aplicación. La implementación de las políticas es responsabilidad de todos nuestros colaboradores, así como de clientes, proveedores y terceros que mantienen una relación contractual o comercial con ADL, mientras que su seguimiento está a cargo de la Gerencia de Cumplimiento, la Gerencia de Talento Humano y el General Counsel.

Así mismo, aplicamos nuestros compromisos de cumplimiento también en nuestras relaciones comerciales, mediante la capacitación a proveedores críticos y la inclusión de cláusulas contractuales asociadas al cumplimiento de las políticas corporativas. En materia

de formación interna, capacitamos a los colaboradores desde su ingreso a la organización en relación con estas políticas, realizamos refuerzos anuales y, durante el año, compartimos comunicaciones y recomendaciones orientadas a fortalecer su correcta aplicación.

Para facilitar el reporte de inquietudes, denuncias o posibles incumplimientos, ponemos a disposición de colaboradores, proveedores y terceros distintos mecanismos de reporte, incluyendo líneas éticas internas y externas disponibles en las páginas de nuestras compañías. El seguimiento a estos reportes está a cargo del Director de Auditoría, el Líder de Riesgo y el Gerente de Cumplimiento, quienes garantizan la confidencialidad de la información y la protección del bienestar del denunciante, permitiendo incluso el reporte anónimo.

Estamos comprometidos con investigar de forma objetiva y exhaustiva todos los eventos reportados, ya sea mediante equipos internos o con el apoyo de terceros independientes, según la criticidad del caso. Estas decisiones son adoptadas por el Comité de Ética y Conducta. Las investigaciones se desarrollan bajo criterios de independencia, oportunidad y confidencialidad, e incluyen actividades como entrevistas, recolección y análisis de documentación, exámenes

forenses, revisiones de información y, cuando corresponde, interacción con autoridades o entes de control. Los resultados son informados a la Gerencia de Cumplimiento y a las áreas pertinentes, y la evidencia obtenida se conserva como soporte de las decisiones adoptadas para que posteriormente el Comité de Ética y Conducta determine las sanciones disciplinarias aplicables de acuerdo con los resultados de la investigación y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones legales que puedan derivarse.

Durante 2025 no se presentaron sanciones, multas ni incumplimientos normativos. Adicionalmente, avanzamos en la integración del cumplimiento de obligaciones contractuales y políticas internas, al realizar el desglose de las obligaciones contractuales con nuestros clientes, con el objetivo de incorporarlas al sistema de monitoreo en 2026.

De igual forma, ya monitoreamos el cumplimiento de los lineamientos derivados de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, y continuamos trabajando para integrar progresivamente las demás políticas que responden a requerimientos legales.

## Cumplimiento de otras legislaciones y normativas

(GRI 2-27)

### Propiedad Intelectual

En ADL cumplimos las normas sobre la propiedad intelectual y derechos de autor, respetando derechos morales y patrimoniales de los titulares de los mismos. Los productos y programas cobijados por derecho de autor se encuentran debidamente licenciados.

Con el fin de proteger los derechos otorgados sobre nuestras marcas, realizamos un seguimiento para la

renovación del registro de las mismas tanto a nivel nacional como internacional, y analizamos la conveniencia de oposiciones a nuevos registros. Al 31 de diciembre de 2025, ADL era titular de 21 marcas comerciales registradas en Colombia y 5 marcas comerciales en el exterior. Adicionalmente, ADL tiene registrados 12 softwares ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

No se han reportado reclamaciones de terceros relacionadas con violaciones de propiedad intelectual o derechos de autor.

### Protección de Datos Personales

Las bases de datos de ADL fueron tratadas conforme a la Política de Tratamiento de Datos aprobada por la Junta Directiva y el Manual para la Protección de Datos Personales adoptado por la compañía. Las bases de datos fueron reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio el 28 y 29 de marzo de 2025, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia.

### Litigios y Procesos Judiciales

No tenemos conocimiento de procesos judiciales y/o administrativos que materialmente puedan llegar a afectar a la sociedad. Especialmente, dejamos constancia de que no conocemos procesos, denuncias, demandas o quejas por tratamiento de datos personales de usuarios y/o clientes de ADL ante la Superintendencia de Industria y Comercio que puedan materialmente afectar a la sociedad. Durante el 2025 tampoco se presentaron PQRS que generen alarmas para la compañía.

### Operaciones con partes vinculadas

La revelación de información mencionada en el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, así como el informe especial establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se encuentran disponibles como anexos en los estados financieros. ADL no ha realizado operaciones con sus administradores. Por otra parte, ADL lleva un registro de las operaciones celebradas en el año 2025 que potencialmente

podieron estar viciadas de conflicto de interés en los términos del artículo 2.2.2.3.4 del Decreto 46 de 2024 y que se celebraron al amparo de la autorización general impartida por la Asamblea General de Accionistas en la reunión ordinaria del 2025, las cuales serán presentadas en la próxima reunión ordinaria del máximo órgano social.

### Administrativos

- Evitamos cualquier obstáculo a la libre circulación de las facturas emitidas por vendedores o proveedores de la compañía.
- Estamos al día con los procesos de compras y pago a proveedores de acuerdo con nuestra política de pagos y las negociaciones establecidas con los mismos.



## 2.3. Gestión de riesgos y crisis

(GRI 3-3)

La gestión de riesgos y crisis es un pilar clave para la sostenibilidad del negocio, ya que permite identificar y abordar de manera anticipada situaciones que podrían comprometer la continuidad operativa, la reputación y la creación de valor para los grupos de interés. **Este enfoque refuerza el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**, al consolidar prácticas de buen gobierno corporativo, fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en la toma de decisiones, y contar con mecanismos eficaces para la prevención y gestión de situaciones críticas.

Para asegurar una gestión integral y efectiva de los riesgos, adoptamos como buena práctica el modelo de las tres líneas de defensa, el cual permite una clara asignación de responsabilidades, fortalece los controles internos y garantiza la independencia en los procesos de aseguramiento.

### Primera línea de defensa – Áreas funcionales CORE y de apoyo

Las áreas operativas y de soporte son responsables de identificar, evaluar y documentar los riesgos asociados a sus procesos, así como de registrar los eventos de riesgo que se presenten en el desarrollo de sus actividades. De igual manera, son las encargadas de implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para mitigar deficiencias en procesos y controles, integrando la gestión del riesgo en la operación diaria del negocio.

### Segunda línea de defensa – Gerencia de Cumplimiento

La Gerencia de Cumplimiento lidera el diseño y la implementación de metodologías, lineamientos y herramientas que facilitan la gestión del riesgo operacional, desde su identificación y documentación hasta su monitoreo y seguimiento. Esta instancia acompaña a la primera línea de defensa en la definición de los niveles de exposición al riesgo, promueve prácticas efectivas de priorización y realiza seguimiento al cumplimiento del sistema de gestión de riesgos.

### Tercera línea de defensa – Auditoría Interna

La Auditoría Interna proporciona un aseguramiento independiente y objetivo a la alta dirección y a los órganos de gobierno corporativo sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión de riesgos y el sistema de control interno. Evalúa la forma en que la primera y segunda línea de defensa cumplen sus responsabilidades, contribuyendo al fortalecimiento continuo del sistema.



### Gobernanza del riesgo y comités internos

La supervisión general de la gestión de riesgos corresponde a la Junta Directiva, en su rol de órgano de gobierno, mientras que la implementación y operación del

sistema se soporta en comités internos de gestión, conformados por el equipo de ADL y ecosistemas, que facilitan la coordinación, el seguimiento y la respuesta oportuna ante

escenarios de riesgo y crisis. Entre estas instancias se encuentran:



Estos comités facilitan la coordinación entre las diferentes líneas de defensa, promueven la claridad de roles y responsabilidades y fortalecen la capacidad de respuesta ante escenarios

de crisis, asegurando una toma de decisiones informada y oportuna. En este sentido, la gestión de riesgos y crisis se concibe como un proceso continuo y transversal que soporta la sostenibilidad del

negocio y la creación de valor en el corto, mediano y largo plazo.

## Gestión Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)

En el marco de nuestra gestión integral de riesgos, implementamos el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operacionales asociados a nuestros procesos y proyectos, previniendo impactos que puedan generar reprocesos, afectaciones reputacionales, consecuencias legales o pérdidas económicas, y contribuyendo a la continuidad y sostenibilidad del negocio.

Gestionamos el SARO bajo lineamientos corporativos y en alineación con estándares y buenas prácticas nacionales e internacionales. Durante 2025 fortalecimos el sistema mediante la actualización de manuales, metodologías y herramientas de gestión, así como a través del robustecimiento de nuestra plataforma tecnológica de riesgos, lo que nos permitió consolidar una gestión integral, centralizada y con trazabilidad de los riesgos, controles y planes de acción.

Así mismo, avanzamos en el fortalecimiento de los controles a partir de la gestión de eventos de riesgo, el seguimiento a planes

de acción, la identificación de nuevos riesgos y la actualización de los riesgos y controles existentes. En el último semestre, focalizamos la gestión en el monitoreo de los controles clave de la compañía, lo que nos permitió evaluar su efectividad, fortalecer su diseño y adoptar nuevas medidas de tratamiento para ampliar la cobertura de los riesgos, de acuerdo con el nivel de madurez del sistema.

Como parte de la operación del SARO, durante 2025 registramos 60 eventos de riesgo operacional, todos ellos gestionados mediante planes de acción definidos para su tratamiento y prevención de recurrencias. El reporte y la gestión de estos eventos se realizaron de manera centralizada a través de nuestra herramienta de gestión de riesgos, lo que nos permitió ejecutar el ciclo completo de gestión, generar reportes para el seguimiento y garantizar el adecuado funcionamiento del sistema, en cumplimiento de la normatividad vigente y los estándares aplicables.

durante 2025 avanzamos en acciones clave para su fortalecimiento. En primer lugar, aseguramos la estructura de gobierno del sistema mediante procesos de sensibilización dirigidos a la Alta Gerencia y la definición detallada de roles y responsabilidades de la Junta Directiva, los Representantes Legales, los Oficiales de Cumplimiento y el Comité de Gestión de Riesgos. Sobre esta base, actualizamos los procedimientos y artefactos del sistema conforme a las exigencias normativas y a las necesidades del negocio, y automatizamos procesos internos de vinculación de clientes, lo que redujo la carga operativa y permitió ofrecer experiencias más ágiles sin comprometer la rigurosidad de la debida diligencia.

Asimismo, fortalecimos el monitoreo de operaciones y la segmentación por factores

*Como resultado de esta gestión, logramos una cobertura del 98 % de nuestros procesos CORE, estratégicos, de soporte y de control con matrices de identificación de riesgos y controles, consolidamos una articulación continua con el equipo de procesos que mejoró la eficiencia en la actualización de procesos y riesgos, intervenimos procesos clave para su aseguramiento de punta a punta y diseñamos e implementamos una metodología de análisis de riesgos en proyectos e iniciativas que nos permitió asegurar la implementación de nuevos productos con impacto transversal en la organización.*

de riesgo, lo que facilitó la identificación oportuna de señales de alerta y la adopción de medidas preventivas y correctivas. En materia tecnológica, robustecimos el proceso de conocimiento de contrapartes mediante la adquisición de una herramienta de captura de información que aceleró la obtención de datos relevantes para la debida diligencia; y mejoramos la gestión documental y la generación de informes asociados al sistema.

En cuanto a la gestión realizada durante el año, adoptamos las medidas de conocimiento de colaboradores, proveedores, clientes y demás terceros mediante procesos de debida diligencia, alcanzando un total de 1.173 contrapartes activas, uno de los mecanismos más relevantes para la prevención y control de los riesgos LA/FT/FPADM. Adicionalmente,

gestionamos 620 señales de alerta identificadas durante los procesos de vinculación y actualización de contrapartes, y segmentamos a cada una de ellas según factores de riesgo específicos, implementando controles diferenciados conforme a su clasificación. Estas acciones se complementaron con la calibración del monitoreo transaccional, basado en patrones históricos y comportamientos observados, lo que permitió una detección más precisa de operaciones inusuales.

## Gestión Sistema de Riesgos de Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción

(GRI 205-1)

*En el marco de nuestro compromiso con la integridad, la transparencia y la gestión responsable de los riesgos, implementamos y fortalecimos el Sistema de Riesgos de Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción, cuyo propósito es prevenir, detectar, investigar y corregir posibles eventos de fraude, soborno o corrupción bajo una política estricta de cero tolerancia. Este enfoque se ha consolidado como un pilar esencial para salvaguardar la confianza de nuestros grupos de interés y proteger la reputación corporativa.*

La Alta Gerencia mantiene como prioridad la adecuada gestión de estos riesgos en todas las áreas de la organización, asegurando la idoneidad del ambiente de control y la promoción continua de una cultura ética que actúe como base para la prevención, detección y remediación de conductas indebidas. Este compromiso se refleja en la adopción y cumplimiento de la normativa nacional e internacional relacionada, garantizando la alineación de la operación con los más altos estándares de integridad empresarial.

Durante 2025 avanzamos de manera significativa en el fortalecimiento del sistema mediante acciones orientadas a mejorar su gobernanza, efectividad y madurez. En primer lugar, aseguramos la estructura de gobierno del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), respaldado por la Alta Gerencia y consolidado a través de la asignación de recursos, herramientas y procesos de sensibilización dirigidos a los

Finalmente, cumplimos con todas nuestras obligaciones regulatorias mediante la generación de los 4 reportes normativos requeridos por la Superintendencia de Sociedades y el reporte de 3 operaciones sospechosas a la UIAF, todo ello dentro de los plazos establecidos y siguiendo los lineamientos normativos vigentes. Estos avances permitieron consolidar un sistema más robusto, preventivo y alineado con las mejores prácticas de supervisión, fortaleciendo nuestra capacidad para gestionar los riesgos LA/FT/FPADM de manera eficaz y responsable.

actores responsables de su operación. Sobre esta base, implementamos estrategias pedagógicas y de comunicación que permitieron ampliar el conocimiento de las políticas y procedimientos del sistema entre todos los colaboradores, facilitando su apropiación y correcta aplicación en el día a día.

De forma complementaria, adoptamos indicadores y mecanismos de alerta diseñados para medir el cumplimiento del sistema y detectar oportunamente señales asociadas a operaciones o contrapartes que pudieran representar riesgo. Paralelamente, avanzamos en la automatización de procesos clave mediante herramientas de segmentación por riesgo, monitoreo transaccional, consultas en listas y captura de información de contrapartes, lo que incrementó la eficiencia y precisión de los análisis. Finalmente, consolidamos la actualización y maduración de los procesos de debida diligencia, asegurando la integración del PTEE con las políticas corporativas y fortaleciendo la coherencia del modelo de cumplimiento.

En términos de gestión, 2025 fue un año de avances sustanciales. Actualizamos la metodología de valoración de impacto de los riesgos de fraude, corrupción y soborno transnacional, lo que permitió evaluaciones más precisas y acordes con la evolución del negocio. Además, adoptamos medidas de conocimiento de colaboradores, proveedores, clientes y otros terceros mediante procesos de debida diligencia,

administrando un total de 1.173 contrapartes activas, uno de los mecanismos más efectivos para la prevención y control del riesgo.

Como parte del fortalecimiento de los mecanismos de integridad, gestionamos 34 reportes de conflicto de interés declarados por los colaboradores y cumplimos con la entrega de los reportes normativos requeridos por la Superintendencia de Sociedades. También analizamos y aseguramos 2 operaciones especiales desarrolladas durante el año y emitimos 65 conceptos relacionados con invitaciones, regalos o atenciones reportadas por los colaboradores, verificando su alineación con la Política Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción. Estas acciones permitieron garantizar el cumplimiento de los estándares éticos establecidos y reforzar la cultura de integridad que caracteriza a nuestra organización.



## Gestión Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

En el marco de nuestra gestión integral de riesgos y con el propósito de garantizar la capacidad de respuesta ante eventos de indisponibilidad o crisis, implementamos y fortalecimos el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, orientado a asegurar niveles aceptables de operación y el restablecimiento oportuno de los procesos críticos. Para ello, contamos con un proceso estructurado que diagnosticamos, definimos, implementamos, probamos y mantenemos de manera permanente, integrando la prevención y atención de emergencias, la administración y comunicación en crisis, los planes de continuidad del negocio y los planes de recuperación de desastres, junto con sus componentes complementarios. Todo esto nos permite responder de manera efectiva ante fallas o interrupciones en los servicios esenciales, asegurando la continuidad operativa alineada con los objetivos estratégicos, los lineamientos corporativos, la evolución tecnológica y las buenas prácticas internacionales y regulatorias aplicables.

Durante 2025 avanzamos significativamente en la consolidación del sistema. En primer lugar, definimos y socializamos los roles y responsabilidades de los miembros del Comité de Gestión de Riesgos (Crisis) y de los equipos de respuesta en los niveles estratégico, táctico y operativo, creando un esquema

claro de actuación y coordinación para la activación de los planes de continuidad. Sobre esta base, fortalecimos nuestra metodología de identificación de procesos críticos, tiempos de recuperación (RTO y RPO) y dependencias, lo que permitió robustecer la planificación estratégica y mejorar la toma de decisiones frente a posibles escenarios de interrupción. Complementariamente, ampliamos y ajustamos los escenarios disruptivos asociados a los riesgos de indisponibilidad, asegurando su alineación con la estrategia corporativa y con las dinámicas del entorno.

Como parte del enfoque de mejora continua, incorporamos cambios tecnológicos, regulatorios y las lecciones aprendidas al recorrer el ciclo establecido en el sistema de gestión de continuidad del negocio, con el fin de asegurar un modelo de continuidad actualizado y coherente con la operación. En paralelo, realizamos la evaluación de proveedores críticos para verificar que contaran con planes de continuidad alineados con los requerimientos de la compañía, fortaleciendo así la resiliencia de nuestra cadena de suministro. De manera complementaria, garantizamos que los contratos incluyeran cláusulas de resiliencia y cumplimiento ante contingencias, promoviendo una adecuada gestión de terceros en escenarios de disrupción.

Avanzamos también en la ejecución de las diferentes etapas del ciclo del

sistema, desde el diagnóstico y análisis hasta la identificación de estrategias clave, la planeación y las primeras pruebas de los procesos críticos que soportan los productos y servicios de la organización. Este ejercicio permitió continuar consolidando un proceso maduro y sistemático orientado a la mejora continua. En coherencia con ello, actualizamos los BIA de los procesos y los BIA tecnológicos asociados a los canales PB y MB de Banco de Bogotá, Banco Popular y Banco de Occidente, incorporando ajustes metodológicos, artefactos y procedimientos en la documentación del sistema para garantizar su vigencia técnica. Adicionalmente, desarrollamos simulacros y ejercicios anuales orientados a validar la efectividad de los planes, incluyendo pruebas de recuperación ante desastres sobre los canales PB/MB y pruebas de DR sobre productos de las entidades, realizando los ajustes pertinentes derivados de los hallazgos y aprendizajes.

De manera transversal a todos los sistemas de gestión de riesgos y cumplimiento, durante 2025 desarrollamos acciones de formación y sensibilización dirigidas a todos los colaboradores, incluyendo contenidos de Onboarding, reinducciones anuales y sesiones de refuerzo para los Focal Point. Estas acciones se complementaron con campañas y comunicados orientados a promover la cultura ética, reforzar lineamientos institucionales y recordar el uso de los canales de denuncia, garantizando su confidencialidad y protección frente a represalias.

## Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Durante 2025 fortalecimos el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) con el propósito de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que soporta nuestros procesos, productos y servicios. Este fortalecimiento incluyó la integración de nuevos activos críticos al sistema de prevención de fuga de información (DLP), lo que amplió la capacidad de monitoreo sobre datos sensibles, así como la implementación de controles adicionales en Microsoft 365 que reforzaron la protección de la información en dispositivos móviles y equipos no corporativos.

Con el fin de garantizar un ecosistema tecnológico seguro y alineado con las exigencias del negocio, avanzamos en la integración de herramientas de ciberseguridad y casos de uso en el sistema UEBA, ampliando el monitoreo de eventos en tiempo real. De manera complementaria, sistematizamos la evaluación de controles del SGSI y la gestión de activos de información a través de la herramienta GRC, donde los líderes de procesos administran la clasificación, valoración y actualización de los activos a su cargo, permitiendo contar con un inventario actualizado y gestionado bajo criterios homogéneos.

En el marco de la madurez del sistema, actualizamos la estrategia de seguridad de la información a través del PESI 2025–2027, alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

*Asimismo, realizamos auditorías internas y externas bajo los estándares ISO 27001:2022 e ISO 27017:2015, cuyos resultados permitieron fortalecer el sistema y cerrar oportunamente las brechas identificadas. Este trabajo derivó en una visita de vigilancia del ente certificador sin observaciones, en la permanencia de la certificación ISO 27001 y en la certificación de la organización en la norma ISO 27017.*



En cuanto a la operación del sistema, realizamos actividades de monitoreo, gestión y contención de incidentes conforme a los procedimientos establecidos, e implementamos y evaluamos 92 controles asociados al SGSI, fortalecidos a partir de las exigencias de la norma ISO 27017. De igual forma, consolidamos la gestión de activos de información con 371 activos identificados y clasificados según su criticidad, lo que permitió una visión integral de los riesgos tecnológicos asociados. Adicionalmente, fortalecimos el seguimiento al cumplimiento regulatorio y normativo mediante la revisión del normograma del SGSI, logrando un avance del 100% sobre más de 200 requisitos vigentes.

Finalmente, desarrollamos un proceso integral de evaluación de proveedores críticos, identificando 11 proveedores estratégicos cuyas condiciones de seguridad, continuidad y madurez tecnológica fueron calificadas como óptimas según los requerimientos de ADL. Estos esfuerzos permiten consolidar una postura robusta de seguridad para proteger los activos de información de la organización y fortalecer la resiliencia tecnológica del negocio.

En el mes de octubre se llevó a cabo el evento que conmemora “el mes de la Ciberseguridad” conocido como el SecurityFest, donde se crearon espacios de conocimiento y cultura partiendo de la base de la ciberseguridad, existió transferencia de conocimiento por parte de varios expertos que aclararon dudas y dieron a conocer nuevas tecnologías emergentes.

# Impulsamos el Desarrollo con Inteligencia Avanzada

- Negocios y Resultados
- Gestión de la Innovación y Resiliencia del Modelo de Negocio
- Bienestar del Cliente

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Capítulo

03

## 3.1. Negocios y resultados

(GRI 2-6)

### Nuestras Cifras<sup>1</sup>

Al cierre de 2025, ADL Digital Lab consolidó un crecimiento financiero significativo: los ingresos se multiplicaron por 4,6 frente a 2020, año de su constitución, y registraron un incremento del 11% respecto a 2024.

A pesar del contexto económico, la compañía mantiene todos los indicadores de rentabilidad en niveles positivos. Sin embargo, se observa una reducción en los márgenes, explicada principalmente por: (i) el cambio estratégico en la estructura de inversión, con la reclasificación de CAPEX a OPEX, que aumenta los gastos operativos en el corto plazo; (ii) las inversiones orientadas al crecimiento y la expansión; y (iii) la disminución del presupuesto de marketing del Grupo Aval, que ha impactado los ingresos.

En 2025, ADL Digital Lab logró ingresos totales de \$98.700.645, lo que representa un crecimiento mantenimiento del nivel de ingreso en comparación con el año anterior, a pesar de las dificultades del mercado colombiano.

Destacan los incrementos significativos la línea de negocios de Proyectos con entidades AVAL con un crecimiento del 18% y PAAS con un incremento del 6%.

Sin embargo, se registró una disminución en la generación de ingresos por prestación de servicios, debido principalmente a la finalización del proyecto de digitalización con Seguros Alfa y Dale.

Al cierre de 2025, ADL Digital Lab presenta todos los indicadores de rentabilidad positivos.

Indicadores Financieros	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos AUM MCOP	\$ 101.030	\$ 133.130	\$ 190.302	\$ 205.156	\$ 236.990	\$ 263.149
Margen Ebtida	\$ 6.603	\$ 10.367	\$ 20.299	\$ 19.082	\$ 28.858	\$ 10.094

Desde su constitución, ADL Digital Lab ha adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIF)

<sup>1</sup> Cifras en miles de pesos colombianos

## Evolución previsible de la sociedad

Las proyecciones financieras de ADL Digital Lab responden a la estrategia de la organización, donde se proyecta un continuo aumento en los ingresos, derivados de un cambio en el mix de ventas.

En tal sentido, se espera que los ingresos derivados del contrato de mandato pierdan participación porcentual abriendo la participación a los ingresos derivados de los proyectos internos tales como Mathilde-ads, tuplús, Sandbox Pro, entre otros, así:

**Mandato:** La compañía seguirá siendo el principal aliado en la transformación digital e innovación de las empresas del Grupo Aval, evolucionando los productos ya digitalizados, pero además respondiendo a través de digitalización, analítica avanzada y evolución de los canales digitales, a los retos de negocio planteados desde la presidencia del Grupo Aval, tales como principalidad, fondeo, eficiencia, riesgo y experiencia.

**Prestación de servicios:** ADL Digital Lab se propone ampliar las capacidades de transformación digital y soluciones desarrolladas a más empresas del grupo empresarial, por medio de la línea de prestación de servicios, además para 2026 se planea una expansión internacional de los productos.

**Servicios PaaS y SaaS:** Para el año 2026 se estima que la participación de esta línea de negocio supere el 70% del total de los ingresos, apoyado en la madurez y expansión de proyectos propios tales como Mathilde-ads, tuplús, Augusta y Sandbox Pro y la puesta en marcha de nuevos proyectos internos.



## Impacto de la transformación digital en las entidades aliadas

ADL ha fortalecido su rol como aliado estratégico clave del Grupo Aval, impulsando iniciativas que han generado un impacto económico sustancial. Gracias a más de 144 proyectos ejecutados, la organización ha sido fundamental en acelerar la transformación digital y el uso estratégico de datos, alcanzando un impacto en el frente de digitalización supera los 1,1 billones de pesos.

En 2025, ADL continúa su papel como eje central de la transformación digital del Grupo Aval, liderando iniciativas clave en un entorno financiero que, si bien venía marcado por desafíos, comenzó a mostrar señales de recuperación gracias a la moderación gradual de la política monetaria y a la reducción paulatina de las tasas de interés por parte del Banco de la República. Este contexto más favorable permitió acelerar procesos y capitalizar oportunidades para avanzar en la modernización digital del Grupo.

Durante este periodo, ADL impulsó de manera decisiva el fortalecimiento de las

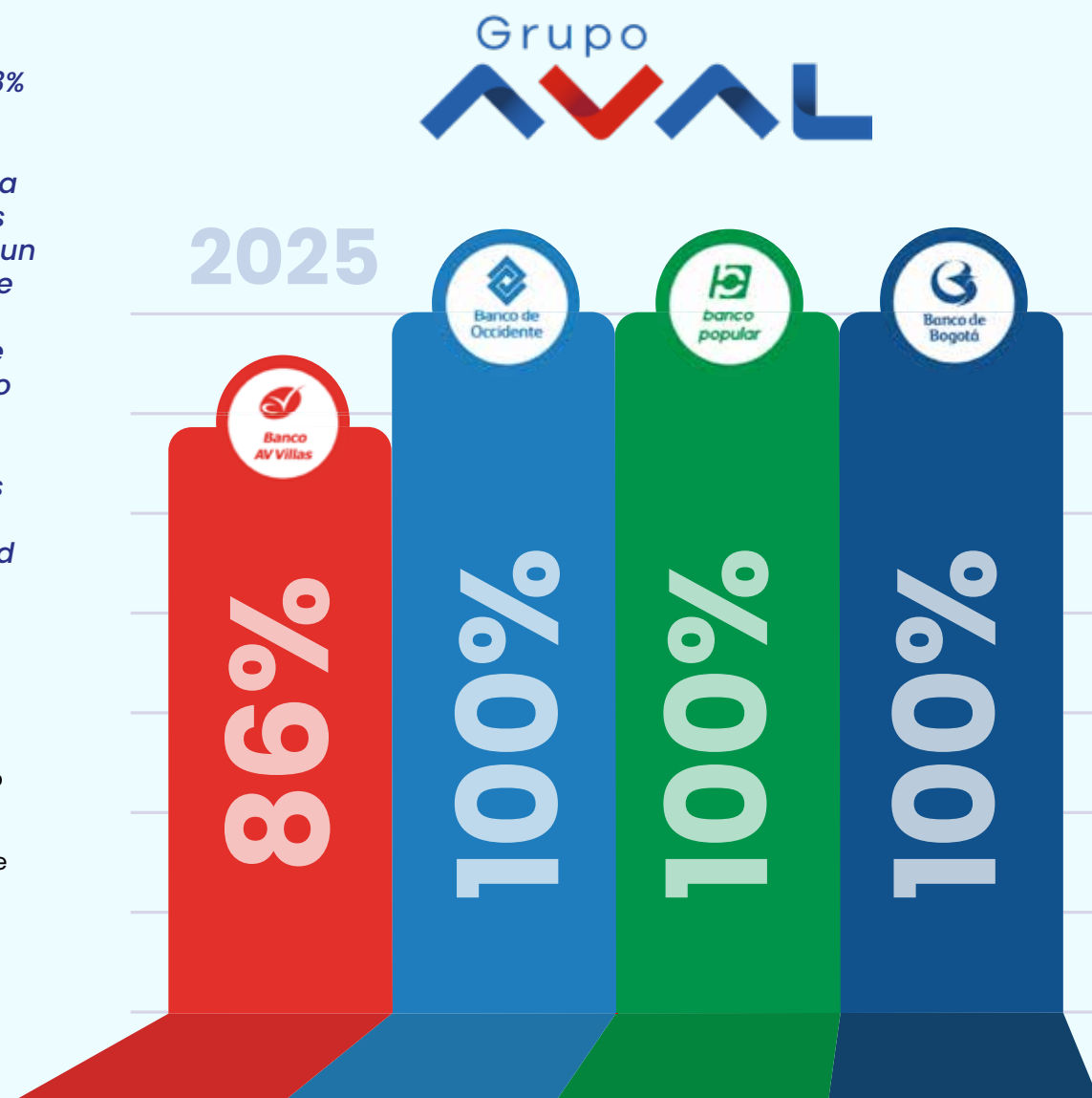
capacidades digitales y de la infraestructura tecnológica que soporta a las entidades del Grupo, contribuyendo significativamente a la mejora de la eficiencia operativa y a la evolución de la experiencia digital de los usuarios.

El resultado de estos esfuerzos se reflejó en los sólidos niveles de digitalización alcanzados. Considerando exclusivamente los productos con potencial digital, el índice general de digitalización llegó al 97% en 2025. Esto reafirma el papel de ADL como motor estratégico de innovación y transformación dentro del Grupo Aval.

## Porcentaje de productos digitalizados<sup>2</sup>

En términos comerciales, el impulso liderado por ADL fortaleció de manera decisiva el desempeño digital del Grupo Aval durante 2025. Las ventas digitales, tanto en modalidades autogestionadas como asistidas, alcanzaron el 52,3% del total de productos colocados, lo que equivale a un aumento de 3,3 puntos porcentuales respecto a 2024. Dentro de este resultado, las ventas autogestionadas lograron un desempeño destacado al ubicarse en 14,5%, reflejando la preferencia creciente por procesos ágiles y de menor fricción, con un crecimiento de 10,6% frente al año anterior. Este comportamiento confirma la consolidación de las capacidades habilitadas por ADL y su impacto en la eficiencia y la competitividad comercial del Grupo.

El efecto de estas iniciativas también se evidenció en la generación de valor para el Grupo Aval. El Valor Promedio Aportado por Cliente (LTV) cerró 2025 en \$1.168.708 millones, registrando un CAGR del 25,3% desde 2019 y un aumento del 16% frente a 2024. Estos resultados demuestran cómo la profundización de la digitalización, impulsada por ADL, fortalece la sostenibilidad económica y la relación de largo plazo con los clientes.



<sup>2</sup> Ratio de digitalización sobre productos de interés de digitalización en cada banco sobre 10 productos tipo Aval, se incluyen los productos en proceso de MVP (Mínimo producto viable)

<sup>3</sup> Tasa de Crecimiento Anual Compuesto

## LTV y número de productos generados por iniciativas desarrolladas por las entidades en conjunto con ADL



LTV: Cifras en millones de \$  
Número de productos: Unidades

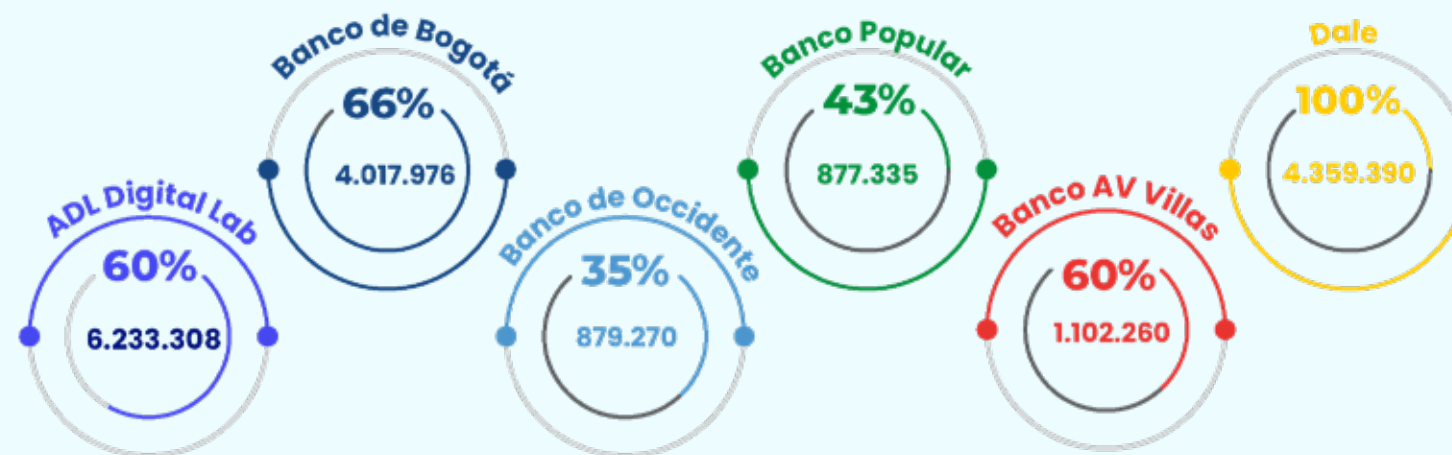
En comparación con el gráfico anterior, se destacan dos dinámicas relevantes en 2025 dentro de los productos originados por flujos digitales. Por un lado, Banco de Bogotá registró el mayor crecimiento anual, con un aumento del 23,1% frente a 2024. Por otro, Banco Popular lideró el desempeño de largo plazo, con un CAGR del 63,1% desde 2019. Estos resultados evidencian la aceleración de la adopción digital por entidad y el efecto de las capacidades habilitadas por ADL en la consolidación de los canales digitales como motor de originación.

De manera complementaria, los casos de uso de analítica avanzada continuaron fortaleciendo este desempeño, aportando

capacidades predictivas y de segmentación que potencian la originación digital en cada entidad. Estas iniciativas, desarrolladas y habilitadas por el Laboratorio, han permitido escalar modelos y optimizar decisiones clave, posicionando el frente de analítica como un habilitador clave y una capacidad transversal que impulsa resultados consistentes en el Grupo.

En continuidad con los avances logrados, ADL aceleró la evolución de los canales digitales del Grupo —Banca Móvil, Portal Bancario y Portal Público— para alinear su desempeño con estándares más exigentes de usabilidad, seguridad y consistencia, ofreciendo recorridos más simples y fluidos.

La adopción respondió positivamente: en las entidades bancarias, los clientes digitales únicos presentan un crecimiento acumulado de 45% frente a 2020 y un avance de 2,2% respecto a 2024. Por su parte, Dale mantiene una dinámica sobresaliente, con un CAGR de 148% desde 2021 y un crecimiento interanual del 24,4%, evidenciando el impacto de las capacidades habilitadas por el Laboratorio en la profundización del uso de los canales:



Nota: El porcentaje mostrado hace referencia a los clientes digitales sobre clientes totales. Y el total de clientes digitales ADL (Grupo) no tiene en cuenta a Dale!

<sup>4</sup> LTV aproximado a partir de las otras entidades.

<sup>5</sup> No incluye productos de Fiduciaria Occidente.

## 3.2. Gestión de la innovación

(GRI 3-3)

ADL Digital Lab consolidó su rol como habilitador estratégico de la innovación del Grupo, fortaleciendo capacidades digitales y apoyando la resiliencia del modelo de negocio. A través de soluciones escalables, analítica avanzada y una cultura de experimentación, el Laboratorio impulsó respuestas más ágiles frente a los cambios del entorno y habilitó mejoras en productividad y eficiencia. Estas acciones aportan directamente a los **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico** y **ODS 9: Industria, innovación e infraestructura**, al promover desarrollo tecnológico, competitividad y creación de valor sostenible.

1



Durante el 2025 **Banco de Occidente** logró **la implementación de flujos cortos autogestionados en los canales** desplegando el portafolio de productos como Occiauto, Tarjeta de crédito entre otros. Sumado a esto se Unificó la agenda de contactos en canales y con el lanzamiento de transferencias **Bre-B por WhatsApp**, el Banco sigue fortaleciendo su estrategia de pagos inmediatos liderando en innovación. En **banca empresas** iniciativas como **cuenta corriente** en último trimestre ha fortalecido el canal de ejecutivo empoderado permitiendo creación de 117 cuentas en 3 meses la autogestión del canal tienen como retos el desarrollo de nuevas funcionalidades que permitan la movilización de las diferentes palancas de valor. En cuanto a Banca Personas, en el 2025 la participación de los productos digitales frente a la totalidad de colocaciones de **los productos digitalizados fue del 42% (Tarjeta de Crédito: 55%, Libre Inversión: 42%, Cuenta de Ahorros con un 88%, Occiauto: 75% y Vivienda: 51%)**. El banco continúa su fortalecimiento con el proyecto transferencias internacionales desplegado a finales del año y la digitalización de CDT.

2



En 2025 el **Banco Popular** impulsó su evolución digital con la creación y **lanzamiento oficial del Club Plateado**, una propuesta innovadora diseñada especialmente para la comunidad 50+. Este hito, desarrollado en alianza con **ADL Digital Lab y el BID**, marcó un avance estratégico en la transformación del servicio financiero para la comunidad. Con una visión más estratégica, el Banco acelera el fortalecimiento de sus herramientas digitales para potenciar aún más los productos que ya están en producción como Tarjeta de Crédito, Libranzas, Cuenta de ahorro, Fomento, CDT; logrando en este último un resultado destacado en la colocación digital de cerca de 10 mil CDTs adicionales frente a 2024. **Estos productos alcanzaron una participación de ventas digitales sobre las ventas totales de 90%, 36%, 81%, 56% y 9%**, respectivamente. Este desempeño permitió alcanzar una participación en ventas digitales consolidada sobre el total de ventas para estos productos de **45%, lo que representa un crecimiento de 2 puntos porcentuales frente a 2024**.

3



En 2025, **Banco AV Villas** consolidó su avance en la modernización y digitalización de su portafolio de productos financieros **—entre ellos CDT, Cuenta de Ahorros, Libre Inversión, Tarjeta de Crédito e Hipotecario—** con el propósito de fortalecer su competitividad y optimizar los procesos de originación y gestión dirigidos a personas naturales. Durante este periodo, la entidad continuó ampliando su ecosistema digital, integrando experiencias autogestionadas y acompañadas para elevar la satisfacción y mejorar la interacción con los clientes.

El desempeño comercial reflejó los resultados de esta estrategia: los canales digitales aportaron una proporción relevante de las ventas totales, **destacándose Cuentas de Ahorro (33%), Tarjeta de Crédito Digital (10,8%), CDT (9%), Libre Inversión (8%) e Hipotecario (3%)**. Adicionalmente, Banco AV Villas presentó un dinamismo en la colocación digital de productos financieros, al registrar **un crecimiento del 13,3%** frente al año 2024. Este incremento estuvo impulsado por tácticas de flujos cortos en productos del pasivo y por campañas de preaprobados enfocadas en segmentos del activo.

4



En **Porvenir** durante 2025 **implementaron soluciones de analítica avanzada e IA generativa** que fortalecieron la retención, eficiencia y experiencia en Porvenir.

El modelo de Churn PO ha reducido desde 2020 la deserción de 1.65% a 1.21%, mejorando la precisión de detección. **La familia de casos Gurú** impulsó la productividad: como Guru Colaboradores **redujo 90% los tiempos de búsqueda** y alcanzó +7K conversaciones; Guru Cesantías **gestionó +400K conversaciones generando eficiencias operativas**; Guru Comercial Integrar la IA con el programa de formación AMV para fortalecer el conocimiento de la fuerza comercial. En conjunto, estas iniciativas optimizan decisiones, reducen costos y elevan la eficiencia operativa a nivel empresarial.

5



En 2025 el **Banco de Bogotá** **continuo el desarrollo de 3 casos de analítica** El modelo de Churn inicio ejecución real en los productos de libranzas, Libre Destino, Sustitucion y vehicular alcanzando un margen neto de impacto de \$91 millones. Por otro lado frente a los casos de cartera (91-120 y castigada) se presento un impacto L3 de 13.697 netos en recuperación de cartera millones.

**En canales durante 2025, se registraron 96 millones de transacciones monetarias por \$47 billones**, generando ingresos por \$324 mil millones, junto con avances por \$811.567 millones.

**Durante 2025, se implemento la Suite de ejecutivo empoderando generando disminución de tiempo de al menos el 20% en la colocación de creditos comerciales.**

La colaboración con las entidades del Grupo se fortaleció nuevamente en 2025, consolidándose como un factor clave para acelerar la digitalización y promover un crecimiento sostenible. Durante el año, las entidades avanzaron junto a ADL en el desarrollo de iniciativas alineadas con la visión estratégica del Grupo, impulsando soluciones que responden con agilidad a las exigencias de un entorno competitivo y en constante transformación. Este trabajo conjunto demuestra la capacidad del Laboratorio para adaptarse, innovar y habilitar resultados de alto impacto para los clientes. A continuación, se presentan algunos de los proyectos y logros más relevantes del periodo:



En síntesis, los avances logrados durante 2025 reflejan la evolución de una visión compartida que hoy se traduce en capacidades digitales reales, escalables y alineadas con las necesidades del Grupo. Lo que inició como un compromiso decidido con la transformación se ha convertido en un motor de innovación y crecimiento sostenible, fortaleciendo a nuestras entidades y consolidando equipos con mayores competencias digitales. Este progreso también ha impulsado una cultura de experimentación y aprendizaje continuo, que nos prepara para enfrentar con solidez los desafíos y oportunidades de los próximos años.

# Tecnología al servicio de las personas

## Club Plateado

*Nuestra misión en ADL es poner la tecnología al servicio de las personas, para así generar comunidad, confianza y bienestar, con esa convicción junto al Banco Popular desarrollamos el Club Plateado, la primera comunidad phygital que combina la cercanía del mundo físico con las ventajas del entorno digital, ofreciendo soluciones personalizadas para el bienestar, la inclusión y la educación financiera dirigidas a personas mayores de 50 años en Colombia.*

El proyecto inició su construcción en 2022 y tuvo su lanzamiento oficial en octubre de 2025, con una propuesta integral que derriba las barreras de acceso financiero y digital que enfrentan las personas mayores, al tiempo que fortalece su autonomía y sentido de pertenencia.

Esta propuesta nace como una respuesta a una realidad inminente, según el DANE, se espera que para el 2045 habrá más de 21 millones de personas mayores de 50 años, un grupo con enorme potencial, pero también con grandes desafíos de inclusión financiera, digital y social.

Hoy, solo el 28 % de los adultos mayores de 65 años accede al crédito, y aunque la mayoría tiene una cuenta de ahorro, menos de la mitad la usa activamente. Frente a esto, Club Plateado busca reducir las barreras y crear un ecosistema de bienestar, educación y acompañamiento adaptado a sus necesidades.

### Los principales componentes del ecosistema:

#### Asistentes Mijo

En el corazón de Club Plateado están los Asistentes Mijo, un equipo humano especialmente formado para acompañar a los usuarios en todo su recorrido dentro del ecosistema. Más que asesores, los Mijos son aliados de confianza que escuchan, orientan y ayudan a resolver trámites y dudas financieras de manera clara y cercana.

Los Mijos presenciales atienden en las sucursales de Bogotá y Cali, ofreciendo acompañamiento y los Mijos virtuales brindan soporte vía teléfono, chat y mensajería, facilitando la atención sin barreras geográficas.

Próximamente se lanzará el Mijo Inteligente, un asistente digital adaptado al lenguaje y las necesidades del segmento +50, que permitirá ampliar la cobertura sin perder el toque humano.

#### Educación y salud financiera

A través de blogs, microvideos y simuladores digitales, el Club promueve el aprendizaje sobre ahorro, inversión y planeación pensional, fomentando hábitos financieros saludables y sostenibles.

#### Marketplace de aliados

Un espacio donde los usuarios acceden a beneficios, descuentos y experiencias exclusivas en bienestar, educación, salud, entretenimiento y hogar, gracias a alianzas estratégicas con marcas afines a sus intereses.

#### Flujos digitales Banco Popular

Integración completa con productos financieros como CDT y cuentas de ahorro dentro del ecosistema digital, facilitando procesos de apertura y uso sin necesidad de desplazarse.

#### Eventos híbridos y comunidad digital

Actividades presenciales y en línea que fortalecen la conexión y el sentido de pertenencia entre los miembros, promoviendo la participación y el intercambio de experiencias.

El proyecto ha contado con el apoyo del BID Lab y la Cooperación Alemana Sparkassenstiftung, quienes seleccionaron a Banco Popular y ADL dentro de su programa de Finanzas Plateadas para América Latina, reconociendo el potencial transformador de esta iniciativa.

Gracias a ese respaldo, desarrollamos un piloto donde se diseñó la primera landing page del ecosistema, se presentó la propuesta de valor al mercado, se lanzaron campañas de comunicación en YouTube, Facebook, Instagram y prensa digital, y se puso en marcha el asistente virtual Mijo. En solo tres meses se registraron más de 600 usuarios, y se realizaron focus groups para evaluar la comprensión, el diseño y la pertinencia del modelo.

A partir del ejercicio piloto aterrizamos el interés del segmento +50, confirmamos la necesidad de una comunidad con atención personalizada y fortalecer la estrategia de comunicación. Asimismo, se identificamos que los canales más efectivos para llegar al público objetivo son YouTube y Facebook, lo que ha guiado la planeación del lanzamiento oficial.

Hoy, Club Plateado representa un paso decisivo hacia una economía más inclusiva y empática, en la que la tecnología no reemplaza al contacto humano, sino que lo potencia, fortalece la autonomía de las personas mayores y contribuye a la reducción de brechas de acceso y confianza en los servicios financieros.



## 3.3. Bienestar del cliente

(GRI 3-3)

El bienestar del cliente es un pilar central en nuestra estrategia corporativa, pues su adecuada gestión genera impactos que trascienden la prestación de servicios tecnológicos. Nuestro trabajo contribuye al fortalecimiento de la inclusión digital y financiera, promueve la confianza en los servicios digitales y fomenta relaciones duraderas con clientes corporativos y usuarios finales.

Asimismo, este enfoque se alinea directamente con el ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura, dado que potenciamos el acceso a infraestructuras tecnológicas confiables, impulsamos la adopción de soluciones digitales seguras e inclusivas y promovemos la innovación como vía para mejorar la experiencia y bienestar de nuestros clientes. A través del diseño, desarrollo y acompañamiento en servicios digitales, aportamos a la construcción de ecosistemas tecnológicos más sólidos, accesibles y eficientes, que fortalecen la competitividad y sostenibilidad del entorno digital.



### Fortalecimiento de la gestión de la experiencia del cliente

Durante 2025 avanzamos en la sistematización de la gestión de la experiencia del cliente mediante la consolidación de mediciones relacionales como el Net Promoter Score (NPS) y el Índice Neto de Satisfacción (INS). Estos ejercicios nos permitieron identificar oportunidades de mejora en diferentes etapas del journey del cliente, especialmente en los procesos comerciales y administrativos asociados al cierre de proyectos. Asimismo, continuamos robusteciendo el análisis de la voz del cliente, incorporando capacidades de clasificación automática, detección de patrones y reconocimiento de necesidades emergentes a partir de herramientas de inteligencia artificial.

### Diseño centrado en las personas y usabilidad

En el desarrollo de productos y servicios adoptamos enfoques que integran experiencia, usabilidad y diseño centrado en las personas. Entre ellos destacamos el marco Total Experience, que considera de manera conjunta la experiencia de usuario, la experiencia del cliente, la experiencia del empleado y la interacción entre canales físicos y digitales. Este enfoque se complementa con el marco de Experiencias WOW, que incorpora la dimensión emocional para diseñar interacciones memorables, claras y agradables.

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, incorporamos el System Usability Scale (SUS) para evaluar la facilidad de uso, utilidad, claridad y confianza generada por nuestras soluciones digitales. Esta medición, integrada a los ciclos iterativos de diseño, nos permite identificar oportunidades de optimización, comparar desempeño entre soluciones y tomar decisiones informadas basadas en datos.

### Escucha activa y cocreación con clientes y usuarios

Durante 2025 realizamos 36 estudios con usuarios finales, en los que participaron 993 personas a través de entrevistas, pruebas de usabilidad y encuestas. Esta escucha activa permitió impulsar mejoras en accesibilidad, simplicidad y adopción digital. Uno de los avances más relevantes se centró en el segmento de personas mayores de 50 años, para quienes implementamos optimizaciones de transaccionalidad y acompañamiento digital. Esta comprensión profunda del comportamiento y las necesidades de este segmento fue clave para el lanzamiento del Ecosistema Plateado, desarrollado en alianza con el Banco Popular, con el propósito de promover inclusión y generar valor social.

En paralelo, realizamos 80 encuestas y 12 entrevistas individuales con clientes corporativos, insumos fundamentales para la construcción del Plan de Mejora de la Experiencia del Cliente, estructurado en cinco pilares:

01.

Conocimiento integral del cliente: desarrollo de una vista 360, indicadores de negocio, tableros de control y el primer customer journey map de ADL.



02.

Fortalecimiento del modelo de relacionamiento: narrativas consistentes, centralización de información, estandarización de artefactos y creación de un comité transversal de cuentas.



03.

Evolución de proyectos estratégicos: mejoras en la comunicación de valor y optimización de su definición.



04.

Formación del talento: programa de "inmersión en el cliente", fortalecimiento en habilidades de comunicación, negociación y resolución de problemas, así como adopción de métricas como el NPS para toda la organización.



05.

Alineación comunicacional: mensajes claros y coherentes en todos los puntos de contacto.



### Gestión de riesgos para el bienestar del cliente

Reconocemos que la gestión del bienestar del cliente implica identificar y actuar frente a los riesgos asociados al uso de servicios digitales. Entre los riesgos más relevantes se encuentran posibles fricciones en la atención, dificultades de usabilidad en segmentos con baja alfabetización digital, errores de interpretación de información y eventuales impactos reputacionales derivados de experiencias negativas.

Para mitigarlos adoptamos un enfoque preventivo basado en:

- Monitoreo continuo de indicadores como NPS, INS y SUS,
- Detección temprana de fricciones mediante Total Experience,
- Ciclos iterativos de diseño para ajustes rápidos,
- Análisis potenciado por inteligencia artificial para identificar comentarios críticos,
- Fortalecimiento del modelo de relacionamiento y formación del talento para asegurar interacciones consistentes y de alta calidad.

Con estas acciones, gestionamos de manera activa y responsable los riesgos asociados al bienestar del cliente, asegurando experiencias confiables, accesibles y centradas en las personas. Nuestro compromiso es seguir innovando con sentido humano, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más inclusiva, conectada y preparada para los desafíos del entorno digital.



# Desarrollamos y Potenciamos Nuestro Talento

- Nuestra Gente
- Formación, Desarrollo y Cultura de Innovación
- DEI

5 IGUALDAD  
DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



Capítulo

04

# 4.1. Nuestra gente

(GRI 2-7, 405-1)

En ADL Digital Lab creemos que nuestra mayor fortaleza reside en la diversidad de talentos y perspectivas innovadoras que conforman nuestra organización. Estas diferencias nos permiten construir escenarios donde cada persona se siente valorada, respetada y empoderada para desarrollar su máximo potencial y aportar activamente a la creación de valor sostenible.

Juntos recorremos un camino orientado a consolidar una cultura organizacional más innovadora, inclusiva, cercana y humana, en la que el aprendizaje continuo, la colaboración y el bienestar integral son pilares fundamentales de nuestra forma de trabajar.

Desde las áreas de Talento Humano, brindamos un acompañamiento activo a través de procesos de formación, desarrollo, seguridad y salud en el trabajo (SST), compensación, bienestar y responsabilidad social empresarial (RSE). Estas acciones nos permiten consolidar programas sólidos y transversales, orientados a cerrar brechas sociales, culturales y financieras, al tiempo que se alinean con la estrategia del negocio.

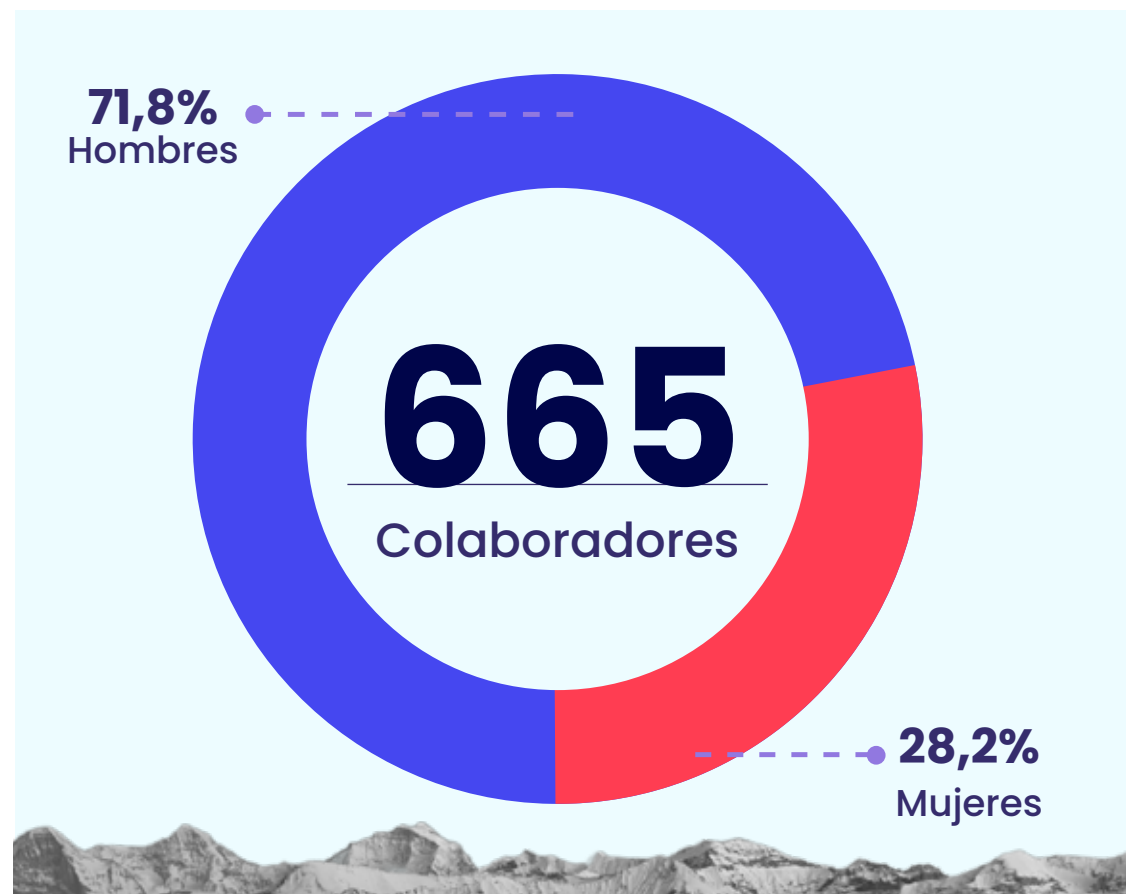
Como resultado, promovemos un entorno laboral positivo e interconectado, en el que los equipos se distinguen por su alto nivel de compromiso, sentido de pertenencia y felicidad organizacional, contribuyendo al crecimiento sostenible de ADL y al desarrollo integral de nuestra gente.

## Nuestro mapa

(GRI 2-7, 405-1)

La composición de nuestra fuerza laboral refleja nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la generación de oportunidades equitativas. Contamos con un equipo de personas que aportan conocimientos, experiencias y perspectivas diversas, alineadas con los retos de la transformación digital y la innovación sostenible.

La gestión de nuestra fuerza laboral se basa en principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y meritocracia, promoviendo relaciones laborales justas y transparentes, en coherencia con nuestra cultura organizacional y la estrategia del negocio.



**77,6%**

Entre 30-50 años  
516 Personas

Presidencia: 1  
Vicepresidencia: 2  
Gerentes: 12  
Líderes: 55  
No gerencial: 446

**20,6%**

Menor de 30 años  
137 Personas

Líderes: 2  
No gerencial: 135

**1,8%**

Mayores de 50  
12 Personas

Vicepresidencia: 1  
Gerentes: 2  
Líderes: 3  
No gerencial: 6

**3%**

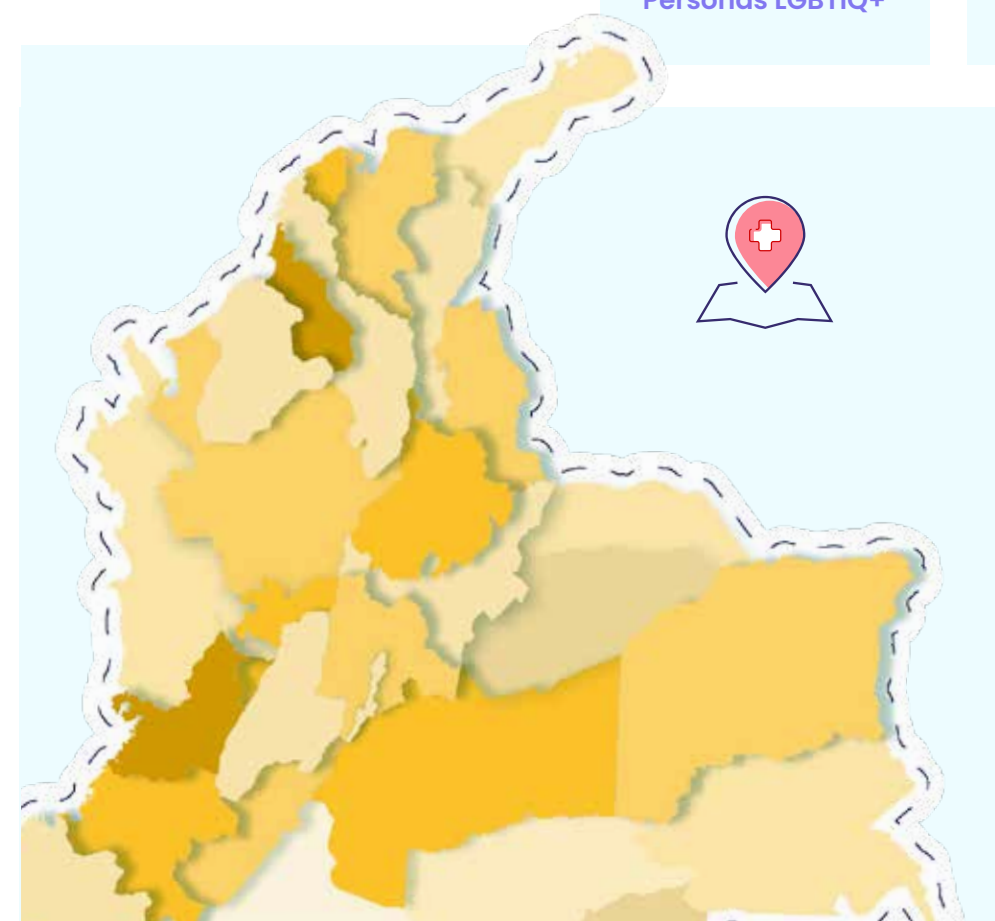
Personas LGBTQ+

**0,45%**

Población afrodescendiente

**0,15%**

Población indígena



Cuenta de Colaboradores - Departamento	
Bogotá, D.C. - 441	Magdalena. - 2
Valle del Cauca - 30	Caldas - 3
Antioquia - 35	Córdoba - 3
Atlántico - 8	Cundinamarca - 80
Cauca - 5	Risaralda - 2
Santander. - 13	Cesar - 3
Tolima - 5	Huila - 6
Boyacá. - 10	Quindío - 1
Bolívar - 4	Vichada - 1
Nariño - 2	Meta - 1
Norte de Santander - 10	

## Trabajadores tercerizados

(GRI 2-8)

Además de nuestra planta de colaboradores directos, contamos con el apoyo de trabajadores tercerizados que contribuyen al desarrollo de actividades específicas y especializadas.

Durante el 2025, ADL Digital Lab contó con un total de 37 trabajadores tercerizados, distribuidos en diferentes áreas de la organización. Estos trabajadores desempeñaron funciones en áreas administrativas, operativas, tecnológicas y de apoyo, siendo gestionados a través de proveedores externos debidamente contratados.

Número de trabajadores no empleados	Área de trabajo	Categoría de trabajadores	Método de recopilación de datos
1	Administrativa	Tercerizados	BD Recursos Fábrica
5	Operaciones	Tercerizados	BD Recursos Fábrica
1	Talento Humano	Tercerizados	BD Recursos Fábrica
19	Tecnología	Tercerizados	BD Recursos Fábrica
4	Servicios generales, mantenimiento y aseo	Tercerizados	Base de datos de proveedores
6	Seguridad	Tercerizados	Base de datos de proveedores
1	Mensajería	Tercerizados	Base de datos de proveedores

## Seguridad y salud en el trabajo

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8)

*En ADL Digital Lab entendemos que la salud y la seguridad en el trabajo son pilares fundamentales de nuestra gestión organizacional y de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las personas. Por ello, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) orientado a garantizar entornos laborales seguros y saludables para todos quienes hacen parte de nuestra operación.*

Nuestro SG SST ha sido implementado en cumplimiento de la normativa nacional vigente, incluyendo el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que establece los Estándares Mínimos del Sistema. Este sistema opera bajo el enfoque de mejora continua (ciclo PHVA) y se fundamenta en principios de gestión responsable, prevención del riesgo y protección integral, promoviendo una cultura organizacional orientada al autocuidado y la prevención.

El alcance de nuestro SG SST incluye a todas las personas cuya actividad se desarrolla bajo nuestro control, independientemente de su modalidad contractual, tipo de actividad o lugar de trabajo. Esto comprende tanto a colaboradores directos como a contratistas, sin exclusiones, lo que nos permite asegurar una gestión del 100% de las personas de manera homogénea, coherente y responsable en toda nuestra operación.



Para la gestión de riesgos laborales, hemos establecido lineamientos metodológicos para su identificación, evaluación y control en las diferentes modalidades de trabajo, fundamentados en la metodología definida por la GTC-45, permitiendo:

- Identificar peligros asociados a las actividades laborales
- Evaluar y priorizar los riesgos
- Definir e implementar controles operativos
- Reducir la probabilidad de incidentes, accidentes y enfermedades laborales

Adoptamos un enfoque preventivo y proactivo para mitigar los impactos negativos significativos en salud y seguridad que puedan estar vinculados directa o indirectamente con nuestras operaciones y relaciones comerciales. Este enfoque incluye la evaluación integral de riesgos en nuestras actividades y en la cadena de valor, la exigencia de estándares legales y buenas prácticas en SST a nuestros proveedores y aliados, la incorporación de criterios de gestión del riesgo laboral en los procesos de selección y evaluación, así como acciones de capacitación, sensibilización, monitoreo y seguimiento periódico, orientadas a la mejora continua y a la promoción de entornos seguros en toda nuestra cadena de valor.

## Servicios de salud

En relación con los servicios de salud en el trabajo que ofrecemos, estos desempeñan un papel fundamental en la identificación y eliminación de peligros, así como en la minimización de riesgos laborales. Estos servicios incluyen:

**Evaluaciones médicas ocupacionales** (preingreso, periódicas y de retiro), orientadas a garantizar la aptitud laboral y mantener condiciones de salud favorables.

**Programas de vigilancia epidemiológica** enfocados en la prevención de enfermedades laborales y la promoción de la salud integral.

**Evaluaciones médicas ocupacionales**  
Programas de capacitación y campañas preventivas,

**Programa de Salud Mental – Equilibrio**, que brindan acceso la plataforma Selia, que brinda servicios de psicoterapia y acompañamiento psicológico, fortaleciendo la salud emocional y previniendo riesgos psicosociales.

**Programa de Beneficios en Salud**, que brindan acceso a planes de medicina prepagada y/o complementarios, cubiertos en su totalidad por la compañía, permitiendo atención especializada y preventiva.

Investigación de incidentes desde el enfoque de salud ocupacional.

Para garantizar la calidad y cobertura de estos servicios, contamos con aliados certificados y profesionales especializados, asegurando el cumplimiento de los estándares legales y buenas prácticas reconocidas. Asimismo, se garantiza la accesibilidad a través de servicios presenciales y virtuales, canales ágiles de atención y comunicación clara de los procedimientos.



## Mecanismos de participación

Promovemos la participación activa de los colaboradores en la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, fortaleciendo la cultura preventiva y el compromiso organizacional, los mecanismos de participación incluyen:

### Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

Órgano de promoción y vigilancia del cumplimiento de la normativa en SST, conformado de manera paritaria por representantes de la empresa y de los colaboradores. Se reúne mensualmente y tiene la facultad de recomendar acciones preventivas y correctivas.

### Comité de Convivencia Laboral

Encargado de prevenir conductas de acoso laboral y promover relaciones laborales saludables. Desarrolla estrategias de sensibilización, capacitación y seguimiento periódico, con reuniones mensuales y participación paritaria.

### Canales de comunicación directa

Los colaboradores pueden realizar consultas, reportes y retroalimentación a través del correo institucional seguridadsalud@avaldigitalabs.com y la plataforma interna Gointegro.

## Capacitaciones en SST

Durante el año 2025, desarrollamos un programa integral de formación en Seguridad y Salud en el Trabajo, orientado a fortalecer la cultura de autocuidado y garantizar entornos laborales seguros.

Las acciones de capacitación incluyeron:

- Inducción y reinducción en el SG SST
- Talleres de autocuidado, ergonomía y pausas activas
- Formación sobre peligros laborales
- Capacitación en prevención de riesgos psicosociales y promoción de la salud mental
- Entrenamiento en protocolos de emergencia y primeros auxilios

Estas capacitaciones estuvieron dirigidas a todos los colaboradores, independientemente de su modalidad de trabajo.

## Lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo

(GRI 403-9, 403-10)

Durante el año 2025, ADL Digital Lab registró dos (2) AT leves, No se presentaron lesiones graves, incapacidades permanentes ni fallecimientos asociados a accidentes de trabajo.; de igual, manera ninguno de los eventos genero días perdidos. Teniendo en cuenta lo anterior, ADL reporta baja incidencia y severidad en la accidentalidad laboral.

Tipo de lesión	Lesiones totales	Días perdidos	Fallecimientos
Lesión grave	0	0	0
Lesión leve	2	0	0
Total	2	0	0

Adicionalmente, durante el periodo reportado, no se registraron casos de enfermedades laborales en ninguna de las cinco compañías del grupo empresarial. En consecuencia, el número total de enfermedades laborales fue 0, sin casos asociados a enfermedades musculoesqueléticas, respiratorias, dermatológicas u otras categorías definidas por el SG SST.

## Beneficios de nuestros colaboradores

*Hemos diseñado un portafolio integral de beneficios que potencia la experiencia laboral y promueve el bienestar de nuestra gente. Su propósito es mejorar la calidad de vida de los colaboradores, atraer talento y fortalecer su permanencia en la organización.*

Nuestro modelo ofrece a cada persona un cupo anual flexible, que puede distribuir según sus necesidades y momento de vida. Este esquema permite elegir entre diversas opciones como seguros adicionales, planes voluntarios de salud, aportes a fondos de pensiones, entre otros. Al permitir que cada colaborador configure su propio paquete, fomentamos la personalización y autonomía, alineándonos con las tendencias actuales de beneficios adaptados a preferencias individuales.

Con la incorporación de este portafolio, no solo atraemos perfiles altamente competitivos, sino que también fortalecemos la retención y el compromiso, elementos clave para garantizar la sostenibilidad de la organización en el largo plazo. Este enfoque responde a tendencias globales de bienestar corporativo y posiciona a la compañía como un empleador de referencia en América Latina.



Salud



Exequial



Tarjetas de consumo



Mascotas



Bienes



Ahorro para tus sueños



Vida



Estilo de vida

Adicionalmente, contamos con una chequera de tiempo, un beneficio orientado a proteger la calidad de vida y la salud mental de nuestros colaboradores. Reconocemos que el tiempo personal y familiar es valioso, por lo que este beneficio ofrece un paquete aproximado de 24 días hábiles anuales, que pueden utilizarse en diversos eventos personales o familiares, asegurando un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.



## 4.2. Formación, desarrollo y cultura de innovación

(GRI 3-3)

*En ADL Digital Labs, la formación, el desarrollo y la cultura del talento son un pilar fundamental para la sostenibilidad del negocio, especialmente en un entorno tecnológico altamente dinámico. Fortalecer las capacidades de nuestros equipos impulsa la innovación, mejora la agilidad frente a los retos del mercado y garantiza la calidad de las soluciones que ofrecemos. Con programas estructurados de formación promovemos el crecimiento profesional, la adopción de nuevas herramientas y metodologías, y una cultura de aprendizaje continuo y colaboración.*

Al mismo tiempo, entendemos que la formación es clave para mitigar riesgos operativos como la desactualización técnica, la pérdida de conocimiento institucional o las brechas en la transferencia de saberes, que pueden generar reprocesos y afectar la continuidad del negocio.

Nuestro modelo de formación integra la identificación de necesidades de aprendizaje, la participación activa de

líderes y colaboradores, y mecanismos de seguimiento y documentación que aseguran la vigencia y aplicación del conocimiento en el trabajo diario. A través de esta gestión fortalecemos el desarrollo del talento y la productividad, contribuyendo directamente **al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**. Este modelo se implementa a través de los siguientes mecanismos:



### Onboarding

El proceso de onboarding marca el inicio de la experiencia formativa en ADL, desde el primer día, los nuevos colaboradores participan en espacios de bienvenida orientados a generar cercanía, claridad y conexión con la cultura organizacional. Durante esta etapa reciben su inducción normativa y técnica a través de **CAMPUS Digital**, nuestro sistema de gestión del aprendizaje o Aula Virtual, donde se alojan cursos obligatorios de seguridad y ciberseguridad, ética, riesgos, continuidad del negocio, gestión ambiental y protección de datos, y así mismo, contenidos especializados para perfiles técnicos para desarrolladores, arquitectos, QAs y analistas.

Adicionalmente, **cada persona recibe un entrenamiento específico en el cargo**, que incluye reuniones con su líder, su equipo y los diferentes grupos de interés con los que trabajará, acompañado por un mentor que facilita su adaptación al contexto, brinda herramientas y socializa procesos del área y expectativas del rol. Este acompañamiento estructurado, que tiene un periodo formal de hasta 25 días y un acompañamiento extendido durante los dos primeros meses, permite disminuir la curva de aprendizaje y asegurar que cada colaborador cuente con las herramientas necesarias para desempeñarse con éxito.

### Torre Eco

Contamos con Torre Eco, un portal corporativo que centraliza procesos, políticas y lineamientos de formación, incluyendo los procedimientos de onboarding, reintroducción y acompañamiento al rol. Este repositorio garantiza que todos los colaboradores tengan acceso a información clara y actualizada, facilitando la estandarización y la apropiación del conocimiento.

### Espacios de conversación y evaluación: ¿Cómo vamos? y evaluaciones de desempeño

(GRI 404-3)

Con el fin de evaluar la eficacia de los procesos de formación y desarrollo y asegurar la adecuada gestión del desempeño, contamos con mecanismos formales y estructurados de evaluación y retroalimentación a lo largo del ciclo de vida del colaborador.

**Durante el primer mes de vinculación realizamos el espacio denominado “¿Cómo Vamos?”**, orientado a evaluar la experiencia inicial del colaborador en la organización, su proceso de integración al equipo, la comprensión del rol y las responsabilidades asignadas. Este espacio permite identificar de manera temprana necesidades de acompañamiento, refuerzo formativo o ajustes en el proceso de inducción, así como definir acciones oportunas que contribuyan a una adaptación efectiva y al desempeño esperado.

Adicionalmente, **al finalizar el período de prueba, llevamos a cabo una evaluación inicial de desempeño**, mediante un instrumento estructurado y una conversación formal entre líder

y colaborador, que permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de desarrollo, garantizando que cada persona cuente con los recursos, el acompañamiento y la claridad necesarios para el adecuado desempeño de su cargo.

**De manera anual, implementamos un proceso formal de evaluación de desempeño, el cual contempla tanto el cumplimiento de los indicadores clave de desempeño (KPI) como la evaluación de competencias organizacionales.** Este proceso se desarrolla a través de un modelo de evaluación por competencias con enfoque 360°, que incorpora múltiples fuentes de retroalimentación, lo que contribuye a una valoración más objetiva, equilibrada y transparente del desempeño individual. Los resultados de este proceso permiten la definición de planes individuales de desarrollo, el fortalecimiento de capacidades críticas para la operación y la orientación de decisiones relacionadas con formación, desarrollo y gestión del talento.

Durante el año 2025, **ejecutamos la evaluación anual de desempeño para el**

**100% de los colaboradores**, proceso que inició en el mes de diciembre y cuya medición se encuentra en curso, con cierre previsto para febrero de 2026.

Asimismo, **el cumplimiento de los programas de formación obligatoria y cursos normativos se integra como un componente dentro del proceso de evaluación de desempeño**, permitiendo evaluar de manera integral la participación en actividades de capacitación y el compromiso con el desarrollo continuo.

Estos mecanismos de evaluación y retroalimentación evidencian nuestro compromiso con una gestión del talento basada en criterios objetivos, transparentes y orientados al desarrollo.



## Potenciamos el aprendizaje continuo

(GRI 404-1, 404-2)

### Plataformas

*Impulsamos el logro de los objetivos corporativos a través del conocimiento, esto implica comprender las necesidades de aprendizaje tanto de las áreas como de cada colaborador, y seleccionar las herramientas que potencien su crecimiento y contribuyan al desarrollo de capacidades críticas para la organización.*

Dentro de estas herramientas se destaca **Udemy**, una plataforma de aprendizaje que ofrece una amplia variedad de cursos que los colaboradores pueden tomar según sus necesidades, roles o intereses personales, entre ellos se destacan cursos orientados al desarrollo de habilidades en Cloud Computing, diseño y automatización de flujos de trabajo, comprensión y uso óptimo de la IA, entre otros, y adicionalmente, Udemy nos permite medir el impacto de los programas formativos mediante indicadores de avance y participación.

Otro aliado fundamental es **Amazon Web Services (AWS)**, a través de **AWS Skill Builder**, su plataforma oficial de formación, el cual permite adquirir

conocimientos técnicos desde niveles básicos hasta especializaciones avanzadas en temas como computación en la nube, ciberseguridad y analítica de datos, además de ofrecer laboratorios prácticos que facilitan la aplicación de los conocimientos adquiridos. **Las rutas de aprendizaje diseñadas en AWS no solo fortalecen las capacidades técnicas necesarias para afrontar nuevos proyectos y ampliar nuestra oferta de servicios, sino que también representan una oportunidad de crecimiento para los colaboradores**, quienes pueden obtener certificaciones reconocidas internacionalmente que fortalecen su perfil profesional.

Para el cálculo del promedio de horas de formación utilizamos como denominador el total de personas capacitadas durante el 2025, segmentadas según su categoría laboral. El numerador corresponde al número total de horas registradas para cada categoría, incluyendo tanto las horas de formación técnica y de desarrollo como las asociadas a cursos normativos obligatorios. De esta manera, el promedio refleja de forma integral la dedicación total a las actividades formativas realizadas a lo largo del año.

En 2025, la inversión formativa de ADL se vio reflejada en **un total de 22.809 horas de estudio para un promedio de 22 horas de capacitación por colaborador**, evidenciando la relevancia que tiene el aprendizaje continuo dentro de nuestra operación. Nuestro C-Level registró un total de 68 horas y un promedio de 5 horas, los cargos de liderazgo un total de 848 horas y en promedio 12 horas, los cargos asociados a Tecnología, Datos y Analítica reflejaron un total de 19.160 horas de estudio para un promedio de 26 horas y para nuestros perfiles administrativos, de soporte y asistenciales un total de 2.735 horas de estudio para un promedio de 14 horas, lo que demuestra un interés de cada uno de los roles por desarrollarse, y también una marcada formación para los perfiles relacionados con tecnología una participación equilibrada entre los distintos roles de la organización.

*Desde una perspectiva de género, las mujeres completaron en total 3.837 horas para un promedio de 13,9 horas de formación, mientras que los hombres alcanzaron 18.972,8 horas y un promedio de 24,7 horas de estudio.*

Promedio hrs de formación ADL en 2025	C-Level	Líderes	Tecnología, Datos y Analítica	Administrativos, Soporte y Asistenciales
Masculino	6,1	14,1	27,6	12,8
Femenino	3	8,5	15,7	13,9

### Escuela de liderazgo

Nuestro compromiso con el desarrollo del talento y el fortalecimiento de capacidades de liderazgo se materializa a través de la Escuela de Liderazgo, un programa formativo implementado desde 2023 en alianza con la Universidad de La Sabana. Este programa se desarrolla de manera semestral y tiene como objetivo fortalecer competencias clave para la gestión efectiva de personas y equipos, tales como comunicación, negociación, toma de decisiones, liderazgo transformacional, innovación y gestión de equipos en entornos híbridos.

La Escuela de Liderazgo está dirigida tanto a líderes en ejercicio como a colaboradores que han sido promovidos recientemente o que se encuentran en proceso de preparación para asumir roles de liderazgo. De esta manera, el programa actúa como un mecanismo preventivo

para la identificación y cierre de brechas de habilidades críticas, contribuyendo a la continuidad operativa, la sostenibilidad del liderazgo y la preparación del talento frente a los retos actuales y futuros del negocio.

**Durante el año 2025, la Escuela de Liderazgo amplió su alcance dentro de la organización, formando a un total de 23 colaboradores (19 mujeres y 4 hombres) en competencias estratégicas para la gestión de equipos y la toma de decisiones.** Este proceso de formación tuvo una duración de **52 horas**, y contribuyó al fortalecimiento de capacidades organizacionales, al acompañamiento efectivo de los equipos de trabajo y a la consolidación de una cultura de liderazgo responsable y orientado al desarrollo, alineada con los objetivos estratégicos de ADL.

Continuaremos fortaleciendo las rutas de aprendizaje y desarrollo, ampliando las oportunidades de formación y certificación, y promoviendo el acceso a programas que permitan a los colaboradores y colaboradoras desarrollar de manera continua las competencias necesarias para afrontar los desafíos presentes y futuros de nuestro negocio, en coherencia con la estrategia de gestión del talento y desarrollo organizacional.



## 4.3. DEI

(GRI 3-3)

*En ADL Digital Labs creemos que nuestra fortaleza está en la diversidad de talentos, trayectorias y perspectivas que conforman nuestros equipos. Reconocemos que las diferencias individuales, como las étnicas, culturales, generacionales, de género, orientación sexual, discapacidad y demás dimensiones de la diversidad, enriquecen la toma de decisiones, potencian la innovación y fortalecen la capacidad de la organización para generar valor sostenible. Desde esta convicción, avanzamos de manera consistente hacia una cultura organizacional más inclusiva, cercana y humana, alineada con nuestro propósito de ayudar a reimaginar el negocio a través de la tecnología.*

La gestión en Diversidad, Equidad e Inclusión se concibe como un proceso continuo orientado a garantizar condiciones de equidad, justicia e igualdad de oportunidades para todas las personas, reconociendo que no todos los colaboradores parten de las mismas condiciones. Por ello, promovemos entornos de trabajo seguros, respetuosos y libres de discriminación, donde cada persona pueda desarrollarse, aportar valor y alcanzar su mejor versión. Este enfoque contribuye de manera efectiva a los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados, particularmente al ODS 5: **Igualdad de género** y al ODS 8: **Trabajo decente y crecimiento económico**, desde una mirada diferencial e interseccional, reconociendo que las personas pueden experimentar simultáneamente distintas dimensiones de la diversidad.

Desde esta perspectiva, entendemos la **diversidad** como la multiplicidad de características, identidades y experiencias que hacen única a cada persona; la **equidad** como la adopción de prácticas justas e imparciales que permitan condiciones equivalentes de acceso, desarrollo y reconocimiento; y la **inclusión** como la creación de entornos donde todas las personas se sientan acogidas, escuchadas y parte activa de la organización, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la participación.

**Este compromiso se encuentra formalizado a través de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión de ADL Digital Lab y Ecosistemas, vigente desde 2021 y actualizada en 2024 y 2025.** Esta política se integra al proceso de Gestión de Talento Humano, específicamente al subproceso de Bienestar del Talento Humano, y es liderada por la Gerencia de Talento Humano, con el acompañamiento del área de Bienestar y DEI.

La política establece los principios de no discriminación arbitraria, igualdad de trato y de dignidad, inclusión y conciliación de la vida laboral, personal y familiar, orientando la gestión de la DEI en todos los procesos organizacionales. Su alcance aplica a ADL y sus ecosistemas, y orienta la relación con colaboradores, terceros, clientes y demás partes interesadas, promoviendo una cultura de respeto, dignidad e igualdad de oportunidades.

La gestión DEI se articula de manera transversal a los procesos de atracción y contratación, formación y desarrollo, ambiente laboral, compensación y beneficios, e inclusión laboral. Para 2026, se fortalecerá esta articulación mediante la implementación del Comité de Diversidad, instancia que permitirá consolidar la gobernanza y potenciar las iniciativas orientadas a la diversidad, equidad e inclusión en la organización.

# Nuestros logros

1

### Diversidad generacional

- ADL ha fortalecido una visión intergeneracional que reconoce el valor de la experiencia y la diversidad de edades como un activo organizacional, por ende, en 2025 se realizó la contratación de dos practicantes de 53 y 45 años, respectivamente y la contratación a una posición de Ingeniero Desarrollador Junior de 50 años.

- Participamos en el desarrollo del proyecto Club Plateado, una iniciativa orientada a personas mayores de 50 años que busca fortalecer su acceso a servicios financieros y soluciones digitales, promoviendo la inclusión financiera desde un enfoque de diversidad generacional.

2

### Discapacidad

- Participamos en formación en Lengua de Señas Colombianas, con RECA (Red Empleo Con Apoyo), Compensar y Secretaria de Integración Social.

- Contamos con nuestro programa de formación de Innovación Digital INNOVAKIDS y la Escuela Robótica del Chocó, dirigida a población infantil y jóvenes del Chocó, así como niños con discapacidad. En este espacio se les enseña programación y desarrollo de videojuegos en la plataforma Scratch.

3

### Género

- Consolidamos el proyecto MUJERES PRO- comunidad de sororidad con mujeres, que trata de impulsar el empoderamiento económico y personal de las mujeres en las diferentes áreas que integran ADL a través de reuniones virtuales y presenciales, consolidando una red de mujeres que potencie su liderazgo y autonomía a través de la colaboración, conexiones sororas, intercambio de conocimientos y celebración de la diversidad.

- Implementamos el proyecto “Nuestros primeros pasos – Hada Madrina”, una red de acompañamiento para madres y padres en proceso de embarazo o adopción. Este programa busca crear espacios de apoyo y orientación, ofreciendo guías prácticas que facilitan la preparación para esta nueva etapa. Las guías incluyen información sobre trámites como la afiliación a medicina prepagada del nuevo miembro, así como recomendaciones para el cuidado durante el embarazo y el postparto.

4

### Población LGBTIQ+

- Realizamos por segundo año la Feria de Empleo Diverso en nuestras instalaciones, durante el mes de octubre, que reunió a 36 emprendimientos, incluyendo 14 emprendimientos diversos, generando un espacio para promover la inclusión, el consumo responsable y el fortalecimiento de iniciativas con impacto social.

- En ADL reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad, celebrando el mes de la diversidad como una expresión de nuestra humanidad compartida. Estas fechas son una oportunidad para reconocer y valorar a todos nuestros colaboradores, promoviendo el respeto y la inclusión en cada acción.

5

### Cultura organizacional y espacios de capacitación

- Realizamos más de 11 formaciones con enfoque DEI dirigidas a Talento Humano, Compras, áreas legales, Comunicaciones y equipos transversales, fortaleciendo capacidades en diversidad, lenguaje inclusivo, sesgos inconscientes y procesos de selección incluyentes, en articulación con aliados especializados.

6

### Reconocimientos

**Certificación “Friendly Biz” (Cámara de la Diversidad) Reconocimiento otorgado en 2025: ADL obtuvo (por primera vez) la certificación “Friendly Biz”, que la acredita como organización libre de discriminación y favorable a la comunidad LGBT+.**

**Cámara de la Diversidad: Participamos como panelistas en Expo Talento Diverso 2025 como referentes de buenas prácticas.**

**Proceso de certificación en 5 etapas:**

- Capacitación y sensibilización del personal.
- Ajustes a procesos y procedimientos internos.
- Revisión de cumplimiento legal y estándares internacionales en DEI.
- Ejercicios de “cliente incógnito” para evaluar ambientes inclusivos.
- Evaluación final y expedición de la certificación con validez de dos años.



## Cuidamos Nuestro Entorno

- Cumplimiento Ambiental
- Huella Ambiental
- Inversión Social

5 IGUALDAD DE GÉNERO



10 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



13 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



Capítulo

05

# 5.1. Cumplimiento ambiental

(GRI 3-3)

En ADL, entendemos que la gestión ambiental es un componente esencial de nuestra responsabilidad corporativa y de nuestro aporte a la sostenibilidad. Debido a que compartimos la misma infraestructura física y espacios de trabajo con Carroya, Metrocuadrado, FacilPass y Seguros ADL, la gestión ambiental se desarrolla de manera transversal para todos los Ecosistemas. Esto implica que los programas, lineamientos y resultados que se presentan en este capítulo corresponden al desempeño ambiental conjunto de todas las compañías que operamos en esta sede, bajo un mismo Sistema de Gestión Ambiental y una misma cultura organizacional.

Reconocemos el cumplimiento ambiental como la base para la preservación, conservación y protección del medio ambiente. Promovemos una cultura ambiental soportada en educación, eficiencia en el uso de recursos y una filosofía de innovación. Este compromiso refleja tanto nuestra responsabilidad legal como nuestra responsabilidad socioambiental, alineada con la Agenda 2030, particularmente con el ODS 12: **Producción y consumo responsables**, y con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, actualmente en proceso de alineación con la norma ISO 14001 con el objetivo de certificación en 2026.

Partimos de la premisa de que todos somos constructores de nuestra cultura ambiental, y por ello la participación de

los equipos internos ha sido clave para fortalecer iniciativas como Ambiente y Mente y Cada Residuo a su Cubículo. La corresponsabilidad entre todas las compañías del ecosistema ADL ha permitido consolidar prácticas que promueven el uso responsable de recursos y refuerzan una gestión ambiental operativa y culturalmente coherente.

En la identificación de aspectos e impactos ambientales, hemos reafirmado la importancia de establecer medidas de manejo adecuadas. Entre los impactos significativos se encuentra nuestra contribución al cambio climático debido al consumo energético, lo que nos ha llevado a impulsar estrategias de eficiencia energética, reducción de emisiones y uso responsable de los recursos en el conjunto de operaciones digitales que compartimos.

La gestión de residuos constituye otro eje fundamental de nuestra estrategia ambiental. Desarrollamos acciones enfocadas en capacitación, reducción, separación, aprovechamiento y disposición adecuada de los residuos generados en la sede compartida, contribuyendo a minimizar impactos como la sobrecarga de rellenos sanitarios y la contaminación, y promoviendo prácticas alineadas con la economía circular.

Aunque la huella hídrica no representa un impacto significativo en nuestras operaciones, promovemos su seguimiento y sensibilizamos a los colaboradores mediante recomendaciones y buenas prácticas para el uso responsable del agua.

Para asegurar la efectividad de estas acciones, realizamos seguimiento a indicadores ambientales de manera integrada, en materia de consumo energético, emisiones y gestión de residuos, además de evaluar el cumplimiento normativo y el avance del Sistema de Gestión Ambiental.

## 51.105 kWh

El consumo energético total registrado del año 2025.

## 26 %

De los residuos generados fueron aprovechados

## 11 capacitaciones

Para fortalecer la cultura ambiental en todas las compañías que compartimos esta infraestructura.

Como próximos pasos, proyectamos implementar nuevas tecnologías, robustecer iniciativas de economía circular y promover prácticas que optimicen el uso de los recursos en nuestros Ecosistemas.

## Nuestra huella energética

(GRI 302-1)

Nuestro consumo energético está asociado principalmente al funcionamiento de nuestras operaciones digitales, el uso de infraestructura tecnológica, equipos de cómputo, servidores y la operación de nuestras sedes administrativas. En coherencia con la naturaleza de nuestro negocio, la energía eléctrica constituye la principal fuente energética utilizada, sin que se registre un consumo significativo de combustibles fósiles.



Durante el año 2025, el consumo energético total de la organización fue de 51105 kWh, correspondiente a energía eléctrica adquirida de la red nacional. Este consumo se distribuyó entre actividades operativas, administrativas y tecnológicas, reflejando el carácter intensivo en tecnología de nuestras operaciones. El seguimiento del consumo energético se realiza de manera periódica bimensual a través de la recopilación de facturas enviadas por el equipo administrativo, lo que permite contar con información confiable para el análisis de tendencias, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones informadas.

En línea con nuestro compromiso con el cumplimiento ambiental y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, durante el periodo se implementaron acciones orientadas a la eficiencia energética y a la reducción del consumo de energía como capacitación orientada al uso racional de la energía.

De cara a los próximos años, proyectamos fortalecer nuestra estrategia de eficiencia energética mediante la incorporación progresiva de criterios de eficiencia en decisiones de infraestructura y tecnología, la adopción de nuevas soluciones digitales y el establecimiento de metas específicas de reducción del consumo energético, en coherencia con el proceso de alineación con la norma ISO 14001 y los objetivos corporativos de sostenibilidad.



## Nuestra huella hídrica

(GRI 303-1, 303-5)

Reconocemos el agua como un recurso compartido esencial para los ecosistemas y las comunidades, cuya gestión responsable requiere un enfoque preventivo y consciente. Si bien la interacción de la organización con el recurso hídrico es limitada, asumimos que una gestión adecuada contribuye a la sostenibilidad ambiental y al cumplimiento de nuestras responsabilidades socioambientales.

Nuestro uso de agua se restringe a actividades administrativas, como el consumo en servicios sanitarios, labores de limpieza y uso cotidiano en oficinas. No se desarrollan procesos industriales ni productivos que impliquen extracción directa de fuentes hídricas o vertimientos con impactos significativos. El agua utilizada proviene exclusivamente de la red pública de abastecimiento y es gestionada dentro del marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

La identificación y gestión de impactos relacionados con el agua se basa en el monitoreo periódico del consumo, la verificación del estado de las instalaciones y la identificación preventiva de posibles riesgos, como fugas o consumos innecesarios. Estas actividades se complementan con inspecciones ambientales trimestrales y herramientas internas de seguimiento, lo que permite mantener un control adecuado y prevenir afectaciones indirectas al entorno.

*Durante el año 2025, el consumo total de agua de nuestras instalaciones fue de 186 m<sup>3</sup>, correspondiente en su totalidad a agua adquirida de la red pública. El seguimiento del consumo se realiza a partir de la facturación del proveedor del servicio y de los registros internos, lo que facilita el análisis de tendencias y la identificación de oportunidades de mejora.*



## Nuestra gestión en residuos

(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Nuestros impactos significativos relacionados con los residuos se derivan principalmente de nuestras actividades administrativas. Los insumos que pueden generar se enfocan en no aprovechables, aprovechables, orgánicos aprovechables, aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y peligrosos (RESPEL), estos están directamente relacionados con los residuos generados en nuestras operaciones administrativas, es decir, dentro de nuestras instalaciones y por parte de nuestros colaboradores.

No identificamos impactos significativos aguas arriba o aguas abajo en la cadena de valor, ya que nuestras actividades no implican procesos productivos ni industriales. Sin embargo, mantenemos una actitud preventiva y promovemos buenas prácticas entre nuestros proveedores y contratistas, especialmente en lo relacionado con la disposición adecuada de residuos y el uso responsable de materiales.

De acuerdo con la Gestión Integral de Residuos, la fracción de residuos

Aunque el impacto ambiental asociado al uso del agua no es significativo, promovemos buenas prácticas orientadas al uso responsable del recurso mediante campañas de sensibilización y acciones de concientización dirigidas a nuestros colaboradores, en el marco del Programa de Gestión Ambiental Ambiente y Mente, promoviendo así una cultura de corresponsabilidad y uso eficiente del agua.

El establecimiento de objetivos y acciones relacionadas con el recurso hídrico se articula con nuestro Sistema de Gestión Ambiental, los requisitos legales aplicables y el contexto local, considerando que nuestras operaciones no se encuentran en zonas de estrés hídrico. Desde este enfoque, definimos medidas orientadas a mantener una gestión eficiente, responsable y preventiva del recurso.

orgánicos se encuentra integrada dentro del flujo de materiales gestionados como aprovechables, conforme a la clasificación establecida por el gestor ambiental. En ese sentido, la información reportada sigue la estructura de categorías suministrada por el prestador del servicio, quien consolida los orgánicos como parte del material valorizable sin discriminarlos como una subcategoría independiente.

	Residuos aprovechables	Residuos no aprovechables	Residuos especiales	Residuos peligrosos
Residuos no destinados a eliminación	2,21 ton	--	--	--
Residuos destinados a eliminación	--	6,30 ton	0,01145 ton	0,00625 ton

## 5.2. Huella ambiental

(GRI 3-3)

*Reconocemos la huella ambiental como un asunto priorizado, derivado de los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones administrativas y digitales. Aunque nuestra actividad no es intensiva en procesos industriales, identificamos que el consumo de recursos como energía y agua, la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) generan impactos que deben ser gestionados de manera responsable, en coherencia con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática.*

La gestión de la huella ambiental se fundamenta en la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, tanto adversos como beneficiosos, con el objetivo de prevenir, mitigar y reducir aquellos impactos significativos, promover la mejora continua y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular al **ODS 13: Acción por el clima**, mediante la gestión del consumo energético y la medición y seguimiento de las emisiones de GEI asociadas a nuestras operaciones digitales.

Para ello, implementamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo los lineamientos de la norma ISO 14001:2015, que proporciona un marco estructurado para el cumplimiento legal, la mejora continua y la participación de los colaboradores. El SGA se soporta en la Política de Gestión Ambiental, los objetivos y programas ambientales, la matriz de aspectos e impactos ambientales, así como en la definición de roles y responsabilidades.



Como parte de este sistema, la organización desarrolla el Programa de Gestión Ambiental "Ambiente y Mente", a través del cual se gestionan los principales componentes de la huella ambiental mediante subprogramas específicos: el componente atmosférico ("ADL y Ecosistemas al Aire"), el componente energético ("Elimina para Iluminar"), la gestión integral de residuos ("Piedra, Papel y Residuos") y el componente hídrico ("Al agua patos").

Uno de los pilares del SGA es la medición y seguimiento de la huella de carbono, entendida como el cálculo de las emisiones de GEI generadas principalmente por el consumo energético, el uso de equipos tecnológicos y las plataformas digitales y servicios en la nube. El monitoreo de indicadores ambientales clave como el consumo energético, consumo hídrico, generación de residuos y emisiones de GEI, permite evaluar el desempeño ambiental, orientar la toma de decisiones y fortalecer una cultura organizacional alineada con la mitigación del cambio climático.

La gestión de la huella ambiental se realiza de manera participativa a través del Comité de Medio Ambiente, que articula a los colaboradores como agentes de cambio con las iniciativas organizacionales. Espacios como Rumbo Verde promueven la formación y sensibilización ambiental, fortaleciendo la conciencia ambiental y el compromiso colectivo.

### Nuestra huella de carbono

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Promulgamos el empleo de metodologías que comprueben la veracidad de nuestra gestión ambiental y la Huella de Carbono no es un parámetro que quede atrás. Nos enfocamos en los alcances 2 y 3, lo que implica una gestión activa de las emisiones indirectas vinculadas al uso de energía, así como aquellas relacionadas con actividades terciarias.

De esta manera, el cálculo de la Huella de Carbono se basa en la ISO 14064-1:2018, el estándar encargado de establecer las bases para acreditar los cálculos realizados para el reporte de gases de efecto invernadero de las organizaciones. No obstante, se considera el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, el cual, permite medir y notificar sobre las emisiones de gases de efecto invernadero.

Dado lo anterior, recopilamos mensualmente facturas de energía eléctrica y de los servidores empleados en la ejecución de actividades, es decir, el alcance 02, se caracteriza por las emisiones indirectas por consumo de energía en el año mientras que el alcance 03, son las emisiones indirectas como viajes, residuos y transporte de colaboradores.

Para llegar a la obtención de resultados del alcance 03, elaboramos una

Finalmente, la gestión de este asunto priorizado se construye en diálogo permanente con los grupos de interés, incluyendo colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, entidades regulatorias y la comunidad. Las expectativas normativas, particularmente las asociadas a la ISO 14001:2015, y la participación de los colaboradores han sido determinantes para fortalecer los mecanismos de medición,

encuesta, donde se realizaron preguntas con relación al desplazamiento de los colaboradores, puntualmente distancia [km], frecuencia de asistencia a las instalaciones de la organización [Nº días] y medio de transporte, para así, identificar los factores de conversión adecuados y llevar a cabo el cálculo de la huella carbono mensual, anual y total por transporte de la planta de colaboradores activos con las siguientes expresiones matemática.

De manera consecutiva realizamos la estandarización de unidades en cada uno de los alcances y así mismo se aplican los factores de conversión respectivos ante la generación de energía dependiendo de la entidad, la generación de residuos y el medio de transporte.

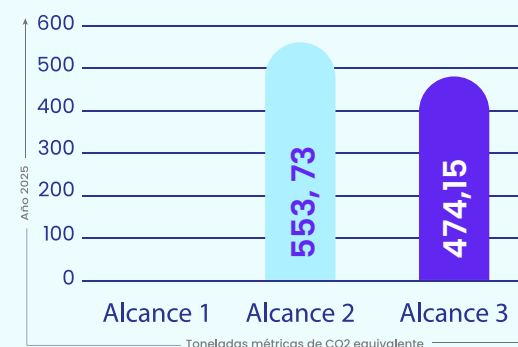
En el caso de la generación de energía y residuos se toma como fuente de información, Factor de emisiones de la red de energía eléctrica en Colombia brindados por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), para el caso de los servidores se toman como fuentes de información los informes de sostenibilidad de cada uno de ellos junto con el análisis de mercado por medio de la inteligencia artificial.

Finalmente, organizamos los resultados según el alcance y la actividad correspondiente para el diligenciamiento de la Matriz de Parámetros Ambientales de

seguimiento y mejora continua de la huella ambiental, generando valor sostenible y confianza en el desempeño ambiental de los diferentes ecosistemas.

la Organización, con el fin de analizar el desempeño ambiental en cuanto al aporte de gases de efecto invernadero (GEI) y contaminación atmosférica.

El año base seleccionado para el cálculo de las emisiones de GEI es 2025, debido a que en este año se realizó una consultoría especializada del Sistema de Gestión Ambiental que permitió analizar los indicadores inmersos como la Huella de Carbono organizacional



A partir de los resultados obtenidos en la medición de la huella de carbono de los Alcances 2 y 3 de ADL y Ecosistemas, seguimos fortaleciendo nuestro entendimiento sobre el impacto ambiental de nuestras operaciones y las oportunidades de mejora que este análisis nos ofrece.

Durante el 2026 continuaremos orientando nuestras iniciativas para una gestión ambiental más eficiente, explorando acciones relacionadas con

el uso responsable de la energía, la optimización de procesos y la articulación con aliados que desarrollen soluciones orientadas a la reducción de emisiones.

Este enfoque nos permite avanzar gradualmente hacia prácticas más sostenibles, en coherencia con nuestros principios ambientales y en sintonía con las tendencias y lineamientos internacionales en materia climática



## 5.3. Inversión social

(GRI 3-3)

*En ADL Digital Labs entendemos la inversión social como una expresión concreta de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social y el fortalecimiento del entorno en el que operamos. Desde esta perspectiva, la inversión social se concibe como un mecanismo para generar valor compartido, creando beneficios tanto para la organización como para las comunidades y grupos de interés, mediante el aprovechamiento de nuestras capacidades tecnológicas, de innovación y del talento humano.*

Este asunto priorizado se gestiona como un proceso estratégico orientado al cierre de brechas sociales y al fortalecimiento del tejido social, principalmente a través de iniciativas en educación, inclusión digital, medio ambiente y desarrollo comunitario. Este enfoque permite articular la estrategia

del negocio con necesidades sociales y ambientales relevantes, promoviendo la generación de impactos positivos y sostenibles en el tiempo, tanto para la sociedad como para la organización.

En coherencia con esta gestión, la inversión social de ADL contribuye de manera directa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados por la organización, en particular el ODS 5: Igualdad de género, **el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**, **el ODS 10: Reducción de las desigualdades** y **el ODS 13: Acción por el clima**, mediante la promoción del acceso equitativo a oportunidades, el fortalecimiento de capacidades, la inclusión social y el desarrollo de acciones de sensibilización y cuidado del entorno. La gestión de la inversión social es liderada por la Gerencia de Talento Humano, a través del área de Bienestar y DEI, en coherencia con el enfoque integral de ADL en materia de diversidad, equidad, inclusión e impacto social. Las iniciativas se desarrollan

mediante programas estructurados, voluntariado corporativo y alianzas estratégicas con organizaciones sociales, educativas, comunitarias y ambientales, lo que permite ampliar el alcance de las acciones y responder de manera más efectiva a las realidades de los territorios.

Desde esta perspectiva, una adecuada gestión de la inversión social genera beneficios tanto para ADL como para la sociedad. Para la organización, fortalece la reputación y legitimidad frente a sus grupos de interés, consolida la licencia social para operar, impulsa la atracción y retención de talento con propósito y promueve la innovación a partir del trabajo colaborativo con comunidades y aliados. Para las comunidades, contribuye al bienestar, la cohesión social y el desarrollo sostenible de los territorios, incluyendo el cuidado del medio ambiente.



### Iniciativas sociales

#### Programa Vivo Voluntariado

El Programa Vivo Voluntariado es el principal mecanismo de voluntariado corporativo de ADL y Ecosistemas, diseñado para que colaboradores y sus familias canalicen su vocación solidaria en beneficio de comunidades que requieren acompañamiento. A través de este programa, promovemos acciones que generan impactos positivos en áreas como la educación, la salud, la nutrición, el medio ambiente y el desarrollo comunitario.

Durante el 2025, se desarrollaron acciones en tres líneas estratégicas:

- Escuela de formación para población infantil (Innovakids y Escuela de Robótica): 28 voluntarios participaron en el diseño y desarrollo de procesos formativos utilizando nuestro Campus Virtual de Formación, como plataforma pedagógica central.
- Apoyo al adulto mayor: En alianza con la Fundación Pío XXII, en Altos de Cazucá, se brindó acompañamiento a adultos mayores en situación de abandono mediante donaciones de bienes en especie y alimentos. Entre 2024 y 2025, se apoyó a 86 adultos mayores.
- Donaciones para mascotas: Se gestionó la alianza con la Fundación ADAF Animal Amigo, logrando recolectar aproximadamente 180 kilogramos de alimento, distintos medicamentos y suministros para mascotas en condición de vulnerabilidad.

#### Escuela de Robótica e Innovación Digital del Chocó – Programa Innovadores ADL

El programa Innovadores ADL se desarrolló mediante una estrategia colaborativa en alianza con la Escuela de Robótica del Chocó, la Fundación Río Software y el equipo de ADL Digital Lab. Su estructuración se fundamentó en la metodología Design Thinking, lo que permitió identificar con precisión los principales desafíos académicos, sociales y metodológicos asociados al acceso a educación tecnológica de calidad.

Actualmente, el proyecto avanza en su fase III, con la implementación del programa de formación e Innovación Digital Innovakids a través de la plataforma Campus ADL, dirigida a niñas, niños y adolescentes entre 7 y 12 años, así como a población infantil con discapacidad. En Innovakids se incorpora el desarrollo de videojuegos con Scratch como herramienta pedagógica, constituyéndose esta etapa en un semillero para quienes desean ingresar posteriormente al

Programa Innovadores ADL.

A 2025, el programa cuenta con 22 niños de la Escuela de Robótica del Chocó, y con 130 niños con discapacidad de la Fundación Mi Mundo Ideal, que reciben acompañamiento en habilidades blandas como preparación previa para su participación en el programa virtual Innovakids. Para 2026, nos proponemos dar continuidad al proyecto Innovadores ADL en el Chocó y fortalecer la implementación de Innovakids en Bogotá, impulsando la participación de niñas y niños con discapacidad en los procesos formativos virtuales del Campus ADL. Asimismo, buscamos vincular a los hijos de nuestros colaboradores que estén interesados en desarrollar competencias STEAM, ampliando el alcance y el impacto del programa.



## Actividades ambientales

### Rumbo Verde

La gestión ambiental involucra como pilar base el enfoque social, es por ello que el 2025 Rumbo Verde fue una de nuestras iniciativas que nos vinculó a proteger el Medio Ambiente mediante espacios de toma de conciencia y desarrollarnos como embajadores ambientales con el acompañamiento de la Secretaría Distrital de Ambiente y la Empresa

de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá de ecosistemas vitales en nuestra cultura ambiental como la Reserva Distrital de Humedal el Salitre, donde desarrollamos un taller de avistamiento de avifauna y capacitación de prácticas en estos hábitats.

Así mismo contamos con espacios enfocados la toma de conciencia del recurso hídrico como lo fue en Quebrada la Vieja donde realizamos una gamificación sobre este sendero y su importancia en el abastecimiento hídrico.

### Ropatón

Durante el 2025, ADL fortaleció su compromiso con la **economía circular** y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la campaña **“Tu ropa puede abrigar nuevas historias”**, una iniciativa que promovió la reutilización textil y la prolongación del ciclo de vida de prendas en desuso. Este proyecto se desarrolló en alianza con la **Fundación Niño Jesús**, quien acompañó y lideró la entrega de las donaciones a comunidades vulnerables.

La campaña se centró en la recolección solidaria de ropa en buen estado destacando el impacto ambiental asociado al sector

textil, reconocido como uno de los más contaminantes a nivel global. Bajo este enfoque, ADL promovió una alternativa sostenible que permite **dar una segunda oportunidad** a prendas que, de otra manera, terminarían como residuos.

Gracias al compromiso de los colaboradores, se lograron recolectar y donar más de **90 kilogramos de ropa**, destinada principalmente a **adultos mayores** y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad atendidas por la Fundación Niño Jesús. Esta acción representó un aporte significativo

tanto en el ámbito social como ambiental, fortaleciendo la cultura organizacional hacia prácticas responsables y alineadas con la sostenibilidad.



## Anexos

- Estados financieros
- Tabla GRI

# Estados Financieros

Te invitamos a ver nuestros estados financieros en nuestra web  
[www.addigitallab.com/estadosfinancieros](http://www.addigitallab.com/estadosfinancieros)



## Tabla de contenidos GRI

<b>Declaración de uso</b>	ADL Digital Lab ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2025
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares Sectoriales GRI aplicables</b>	N/A

### Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
2-1	Detalles organizacionales	Pág. 16, 17			
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 14, 15			
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 14, 15			
2-4	Actualización de la información	Pág. 14, 15			
2-5	Verificación externa	N/A			El Informe de Sostenibilidad de ADL Digital Lab correspondiente al período 2025 no fue sometido a aseguramiento o verificación externa. Los únicos elementos verificados por un tercero independiente durante el periodo fueron los estados financieros de la compañía, conforme a los requisitos legales y regulatorios aplicables.
2-6	Actividades, cadena de valor y otras actividades comerciales	Pág. 20, 46 - 49			
2-7	Actualización de la información	Pág. 58, 59			
2-8	Trabajadores que no son empleados	Pág. 60			
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Pág. 29, 30, 31			

## Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión	Pág. 30			
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 32			
2-12	Función del máximo órgano de gobierno	Pág. 32			
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 32			
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 14, 15			
2-15	Conflictos de interés	Pág. 32			
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 32			
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 33			
2-19	Políticas de remuneración	Pág. 33			
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 33			
2-21	Ratio de compensación total anual	N/A			<p>La organización realiza el seguimiento interno de la ratio de compensación total anual entre la alta dirección y la gerencia de talento humano, de la compensación total anual de sus colaboradores, como parte de sus prácticas de gestión de talento y de gobierno corporativo.</p> <p>No obstante, y en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, la empresa se abstiene de divulgar información detallada que pueda permitir la identificación directa o indirecta de personas, cargos específicos o estructuras salariales sensibles.</p> <p>La información relacionada con compensaciones es utilizada exclusivamente para fines de análisis interno, toma de decisiones estratégicas y verificación del cumplimiento de los principios de equidad, competitividad y sostenibilidad financiera, garantizando su adecuado resguardo, confidencialidad y uso responsable.</p>

## Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 10, 11			
2-23	Compromisos y políticas	Pág. 35, 36			
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 35, 36			
2-25	Procesos para determinar los impactos negativos	Pág. 32			
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 32			
2-27	Cumplimiento de la legislación y las Normativas	Pág. 37			
2-28	Afiliación a Asociaciones	Pág. 22, 23			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 21			
2-30	Covenios de negociación colectiva	N/A			Actualmente, ADL Digital Lab no cuenta con convenios de negociación colectiva ni acuerdos laborales colectivos vigentes. La totalidad de las relaciones laborales se gestionan de manera individual conforme a la normatividad laboral colombiana y a las políticas internas de talento humano.
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 24, 25			
3-2	Lista de temas materiales	Pág. 24, 25			

## Temas Priorizados

## Gobierno corporativo

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 28, 28			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 30, 31			

## Gestión del entorno legal

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 34, 35			

## Gestión de riesgos y crisis

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 38 - 43			
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 41			

## Impulsamos el desarrollo con inteligencia avanzada

### Gestión de la innovación y resiliencia del negocio

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 50 -53			

### Bienestar del cliente

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 54, 55			

### Desarrollamos y potenciamos nuestro talento

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 60 - 63			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 60 - 63			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 60 - 63			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 60 - 63			
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 60 - 63			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 60 - 63			
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 60 - 63			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 60 - 63			
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 60 - 63			
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 60 - 63			

### Formación, desarrollo y cultura de innovación

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 64, 65			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 66, 67			
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 66, 67			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 65			

## DEI

5 IGUALDAD DE GÉNERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 68, 69			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 58, 59			

## Cuidamos nuestro entorno

## Cumplimiento ambiental

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 72			
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 73			
302-4	Reducción del consumo energético	N/A			En relación con el consumo energético no se presentó reducción teniendo en cuenta las variables no intervenibles como es el caso del aumento de planta, que describe una relación directamente proporcional frente al recurso energético, así mismo se contempla la frecuencia de asistencia en el 2025 por parte de cada una de las áreas de proceso.
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 74			
303-5	Consumo de agua	Pág. 74			
306-1	Generación de residuos e impactos	Pág. 74			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 74			
306-3	Residuos generados	Pág. 74			
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Pág. 74			
306-5	Residuos destinados a eliminación	Pág. 74			

### Huella ambiental

**13** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLE

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 75, 76			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 76, 77			
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 76, 77			
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 76, 77			

### Inversión social

**5** IGUALDAD  
DE GÉNERO **10** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Informe	Omisión	Razón de omisión	Comentarios
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 78 - 80			

### **Coordinación General**

Yuly Milena Alvarez Salinas

Gerente de talento humano y sostenibilidad

### **Coordinación Técnica y Editorial**

Laura Maria Camargo Gómez

Partner de sostenibilidad y cultura

### **Coordinación y Producción Gráfica**

Paula Camila Eslava Escobar

Auxiliar de bienestar