

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024



# Mensaje del Gerente General

GRI 2- 22

En FRIOMASTER S.A.S., creemos que la sostenibilidad no es solo una responsabilidad, sino un compromiso permanente con el futuro de nuestra empresa, de nuestros colaboradores, de nuestros clientes y de la sociedad en general. El año 2024 representó para nosotros una etapa de crecimiento, reflexión y transformación, en la que consolidamos nuestro enfoque estratégico hacia una operación más ética, eficiente y consciente del impacto.

Durante este período, dimos pasos firmes para integrar principios de sostenibilidad en todas nuestras decisiones, alineados con los cinco pilares definidos por el Capítulo XV de la Circular Básica Jurídica: gobernanza, social, económico, ambiental y financiero. Fortalecimos nuestras prácticas de cumplimiento y gobierno corporativo, promoviendo la transparencia y el respeto por la legalidad; impulsamos el desarrollo del talento humano y la cultura de bienestar organizacional; gestionamos responsablemente nuestros impactos ambientales a través del reciclaje y la eficiencia energética; afianzamos relaciones transparentes y equitativas con nuestros proveedores y aliados; y aseguramos una gestión financiera sólida, enfocada en el valor compartido y la resiliencia empresarial.



# Mensaje del Gerente General

GRI 2- 22



Este informe de sostenibilidad no solo representa una rendición de cuentas, sino también un reflejo del trabajo articulado entre nuestras áreas y del diálogo constante con nuestros grupos de interés. Aunque reconocemos que aún tenemos retos por delante, nos sentimos orgullosos del camino recorrido y de los avances alcanzados en la construcción de un modelo de negocio más sostenible e inclusivo.

Agradezco sinceramente a cada uno de los colaboradores de FRIOMASTER por su compromiso diario, a nuestros clientes por su confianza, a nuestros proveedores por su respaldo y a todos nuestros aliados por acompañarnos en este proceso. Continuaremos trabajando con dedicación y visión de futuro para generar impactos positivos que perduren en el tiempo.

**Juan Carlos Sanchez**  
Gerente General  
Friomaster S.A.S



El presente Informe de Sostenibilidad de FRIOMASTER S.A.S. corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, y ha sido elaborado bajo los lineamientos establecidos por los Estándares GRI 2021 (Global Reporting Initiative) y el Capítulo XV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades de Colombia. Su desarrollo se enmarca en la implementación progresiva del enfoque de sostenibilidad como parte integral de nuestra estrategia empresarial.

Este documento tiene como propósito comunicar de manera transparente el desempeño de la organización en los ámbitos ambiental, social, económico y de gobernanza (ASG), así como evidenciar las acciones que hemos adelantado para mitigar nuestros impactos, fortalecer la confianza de los grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible del entorno donde operamos.

La estructura del informe responde al análisis de materialidad realizado por la compañía, el cual permitió identificar los asuntos relevantes para FRIOMASTER y sus principales audiencias. Asimismo, se ha incorporado la metodología AGRI (Análisis de Gestión del Riesgo Integral) como herramienta de análisis y priorización, y se ha vinculado el contenido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que orientan nuestra gestión.

Este ejercicio de reporte representa un avance significativo en nuestra cultura de sostenibilidad y gobierno corporativo, y constituye una base sólida para la mejora continua, la toma de decisiones responsables y el cumplimiento de nuestras obligaciones frente a los entes de supervisión, así como frente a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.

# Perfil de la organización

GRI 2-1 al 2-6, 2-9

FRIOMASTER S.A.S. es una empresa colombiana del sector comercial, especializada en la importación, comercialización y distribución de equipos de refrigeración industrial y soluciones de climatización para distintos segmentos del mercado, incluyendo empresas del sector alimentario, farmacéutico, logístico y minorista. Su sede principal se encuentra en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, y cuenta con presencia operativa a nivel nacional mediante su red de distribución y atención técnica especializada.

Constituida como sociedad por acciones simplificada (S.A.S.) de propiedad privada, FRIOMASTER ha construido una reputación basada en el compromiso con la calidad, la atención al cliente, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Desde su fundación, ha mantenido una trayectoria de crecimiento continuo, consolidándose como un actor relevante en su sector.

En su estrategia de desarrollo sostenible, la empresa ha comenzado a implementar campañas internas de concienciación ambiental, con



acciones enfocadas en el reciclaje de materiales dentro de sus zonas de operación comercial. Se promueven prácticas responsables entre colaboradores y aliados para reducir el consumo de empaques o facilitar su reutilización, así como el desarrollo de un programa interno de ahorro de energía, alineado con objetivos de eficiencia y sostenibilidad operativa.

Aunque FRIOMASTER aún no implementa un modelo formal de economía circular, ha iniciado un proceso progresivo para fortalecer su cultura organizacional en torno al respeto ambiental y la mejora continua. En esta línea, la compañía busca establecer alianzas estratégicas con socios comerciales, proveedores y fabricantes, que compartan su visión de innovación, crecimiento conjunto y sostenibilidad.

Con una clara proyección hacia el futuro, FRIOMASTER trabaja para consolidarse como la empresa líder en refrigeración industrial y comercial en el territorio colombiano, impulsando soluciones confiables, responsables y adaptadas a las necesidades del mercado nacional.



# Perfil de la organización

FRIOMASTER S.A.S. fue matriculada oficialmente el 2 de enero de 2001 ante la Cámara de Comercio, marcando el inicio de un sueño nacido en el corazón del Valle del Cauca. Con el respaldo de una inversión local y el espíritu emprendedor de sus fundadores, la empresa se propuso desde el comienzo ser referente en soluciones de refrigeración, climatización y equipos especializados en Colombia.

Lo que empezó como un proyecto modesto impulsado por la pasión y el trabajo constante, se ha convertido con el tiempo en una organización sólida y respetada, que ha sabido adaptarse a los cambios del mercado y a las necesidades de sus clientes. Cada etapa de crecimiento ha sido construida con compromiso, integridad y una visión de largo plazo que prioriza el bienestar de las personas, la innovación técnica y el desarrollo sostenible.

Hoy, más de dos décadas después, FRIOMASTER reafirma su compromiso con la excelencia, consolidando una trayectoria que refleja no solo logros empresariales, sino también la capacidad de soñar en grande y de transformar esos sueños en valor para sus grupos de interés y para la sociedad.



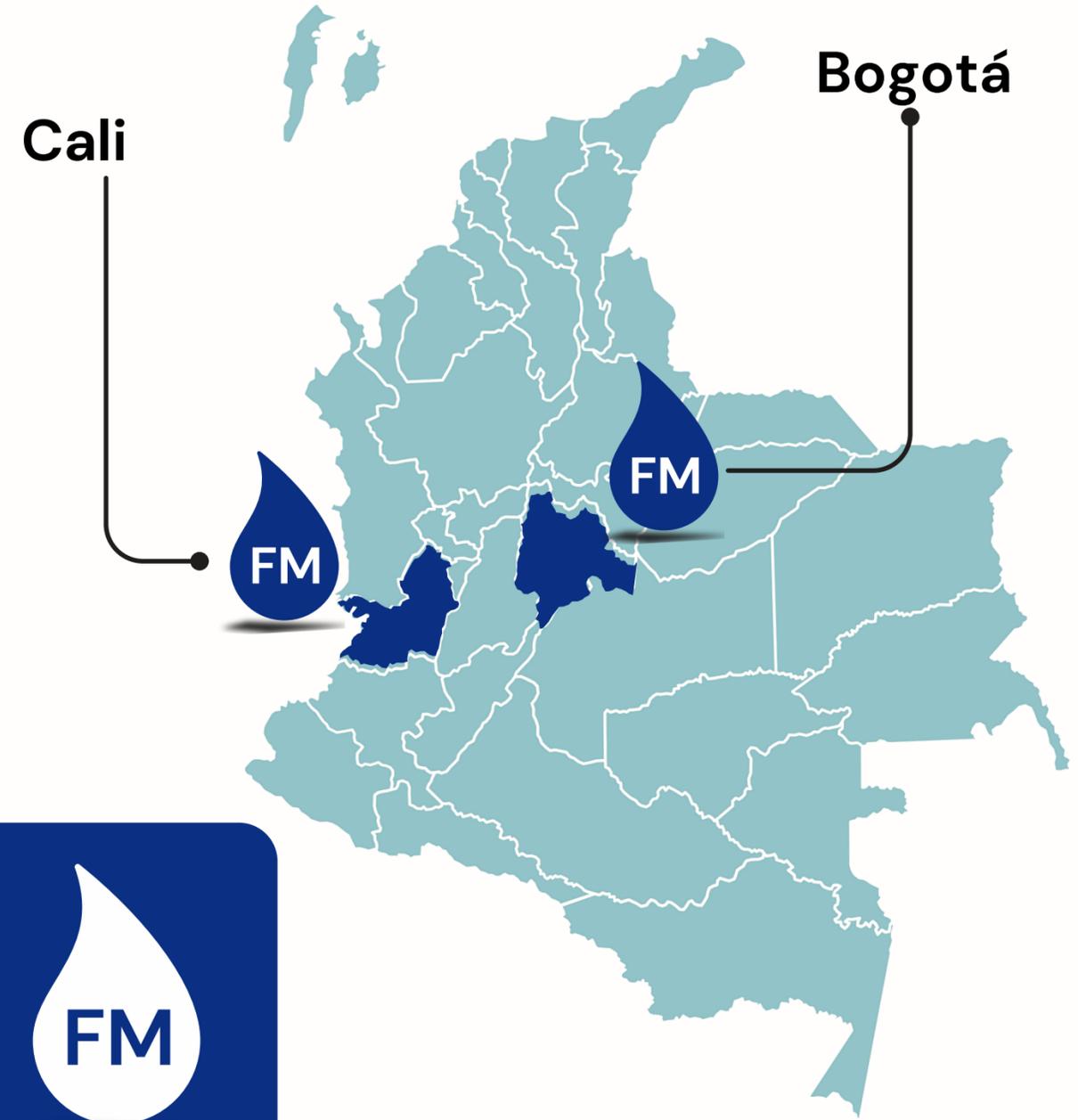
# ¿Quiénes somos?

GRI 2-1, 2-6

FRIOMASTER S.A.S. es una empresa colombiana con más de 20 años de trayectoria en el sector de refrigeración industrial y soluciones de climatización. Nos especializamos en la importación, comercialización y distribución de equipos de alta eficiencia y calidad, atendiendo principalmente a los sectores alimentario, logístico, farmacéutico y retail.

Contamos con cinco sedes operativas estratégicamente ubicadas: tres en Cali y dos en Bogotá, lo que nos permite ofrecer atención nacional, acompañamiento técnico especializado y tiempos de respuesta ágiles.

Nuestro modelo de negocio se basa en relaciones de confianza, servicio personalizado y una cultura empresarial comprometida con la sostenibilidad, la innovación y el cumplimiento normativo. En FRIOMASTER trabajamos para ser líderes en refrigeración en Colombia, aportando soluciones que generan valor para nuestros clientes y comunidades.



# Nuestra Canales

GRI 2-1, 2-6

FRIOMASTER S.A.S. comercializa aires acondicionados a través de canales tradicionales, su página web corporativa y plataformas de comercio electrónico tipo marketplace, fortaleciendo así su cobertura nacional y capacidad de respuesta al cliente a nivel nacional. Contamos con cuatro sedes operativas, con procesos de compra, almacenamiento y distribución claramente definidos, garantizando el cumplimiento de estándares técnicos y logísticos en todas nuestras operaciones.

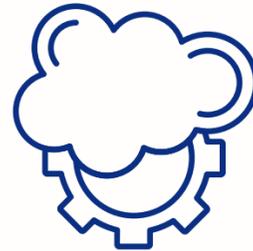
Nuestros equipos son adquiridos principalmente de proveedores nacionales e internacionales, con quienes mantenemos relaciones estratégicas para asegurar productos con altos estándares de eficiencia energética, calidad y respaldo técnico. Además, llevamos a cabo procesos de evaluación y homologación de proveedores, alineados con nuestros criterios de sostenibilidad, seguridad y compromiso ambiental.

## Tradicional



En FRIOMASTER creemos en el valor del contacto directo. Nuestras sedes físicas son espacios diseñados para brindar atención personalizada, asesoría técnica especializada y una experiencia cercana con nuestros clientes. Allí gestionamos procesos de venta, almacenamiento y distribución con altos estándares logísticos. Contamos con cinco sedes en Cali y Bogotá que nos permiten garantizar presencia y cobertura efectiva en el territorio nacional.

## Canal Digital Propio



Estamos conectados contigo desde cualquier lugar. A través de nuestra página web oficial [www.friomaster.co](http://www.friomaster.co), los usuarios pueden acceder a información de productos, solicitar cotizaciones, comunicarse con nuestros asesores y conocer las últimas novedades en soluciones de refrigeración. Además, contamos con presencia activa en redes sociales, lo que nos permite estar más cerca de nuestros clientes, generar confianza y compartir contenido técnico de valor.

## Canales Digitales de Terceros



Para facilitar aún más el acceso a nuestros productos, también participamos en plataformas de comercio electrónico de terceros tipo marketplace. A través de estos canales, ampliamos nuestra presencia en el ecosistema digital, llegando a nuevas regiones del país con respaldo logístico y garantía FRIOMASTER.



## Misión

En Friomaster S.A.S. brindamos soluciones integrales en sistemas de refrigeración y climatización, comprometidos con la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad. Trabajamos con responsabilidad y profesionalismo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en el territorio nacional, promoviendo relaciones éticas y duraderas con nuestros proveedores, aliados y colaboradores.



## Vision

Ser reconocidos al 2030 como la empresa líder en soluciones de refrigeración y climatización en Latinoamérica, para ello se iniciara el proceso de exportaciones permitiendo a Friomaster destacarse por su compromiso con la innovación, la excelencia operativa y la responsabilidad social y ambiental.

# Nuestros Valores

GRI 2-1, 2-6

*EN FRIOMASTER, NUESTROS VALORES SON LA FUERZA QUE GUÍA CADA DECISIÓN, CONVIRTIENDO CADA RETO EN UNA POSIBILIDAD DE CRECER CON TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD Y RESPETO. ASÍ CONSTRUIMOS UN ENTORNO MÁS CONFIABLE, SOSTENIBLE Y COMPROMETIDO CON LAS PERSONAS.*



## Excelencia

Nos esforzamos por alcanzar los más altos estándares en cada una de nuestras acciones, promoviendo la mejora continua y la búsqueda permanente de la calidad en todos los procesos y servicios ofrecidos. Este valor fortalece nuestra capacidad para innovar, competir y generar confianza entre nuestros grupos de interés.



## Transparencia

Actuamos con honestidad, claridad y ética en cada decisión, operación y relación comercial. Fomentamos una comunicación abierta y verificable que sustente la confianza, la credibilidad y la legalidad de nuestras prácticas empresariales, en coherencia con nuestras obligaciones regulatorias y contractuales.



## Pasión por el servicio

Nos motiva la satisfacción integral de nuestros clientes. Brindamos atención personalizada, soluciones efectivas y experiencias que superen sus expectativas. Este valor impulsa una cultura de servicio centrada en el usuario y en la generación de relaciones comerciales duraderas, basadas en el respeto y la eficiencia.



## Sostenibilidad

Nos comprometemos con el desarrollo responsable de nuestras operaciones, promoviendo el equilibrio entre el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social. Este valor se refleja en nuestras políticas y prácticas que minimizan impactos negativos y fomentan una gestión ética y ambientalmente consciente.

# Estructura organizacional

GRI 2-9

El equipo directivo de FRIOMASTER S.A.S. está conformado por líderes con amplia experiencia en desarrollo de proyectos, operaciones logísticas, compras, gestión contable y financiera, cartera, sistemas e innovación tecnológica. Este equipo se reúne periódicamente para hacer seguimiento a los indicadores clave, revisar el avance de los proyectos estratégicos y tomar decisiones informadas sobre el rumbo de la compañía.

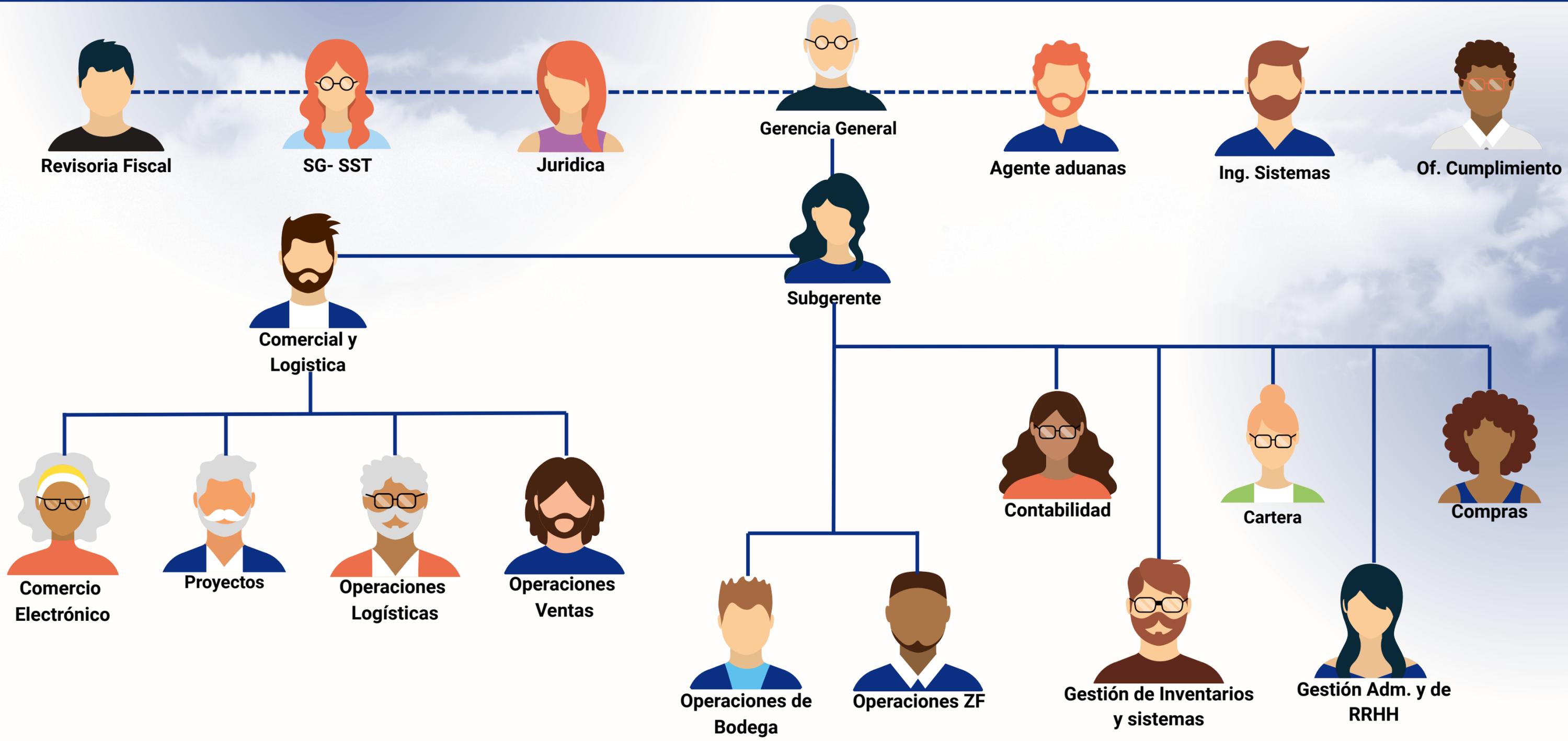
La Gerencia General, como órgano máximo de dirección, lidera la definición de la estrategia organizacional, la planificación de recursos y el cumplimiento de los objetivos corporativos. A su lado, la Subgerencia y la Dirección Comercial desempeñan un papel fundamental en la articulación de los procesos internos, la expansión de mercado y el fortalecimiento de relaciones con los grupos de interés.

Durante el año 2024, FRIOMASTER fortaleció su estructura organizacional con el apoyo de expertos y asesores en áreas clave como cumplimiento normativo, auditoría, asuntos legales, seguridad



y salud en el trabajo, comercio exterior y tecnología. Esta configuración permite una gestión más robusta, con criterios técnicos y éticos que favorecen la toma de decisiones responsables y sostenibles.

La sostenibilidad es un eje transversal en la cultura organizacional. Aunque cada área aporta desde su rol, la responsabilidad de consolidar y reportar los avances en esta materia recae la Subgerencia y en el equipo de dirección, quienes validan y aprueban la información presentada en este informe.



# Órganos de Gobierno

GRI 2-9

**Gerencia General:** Es el órgano máximo de administración y dirección de FRIOMASTER S.A.S., encargado de representar legalmente a la sociedad, tomar decisiones estratégicas, supervisar la ejecución de los planes operativos y velar por el cumplimiento de la normativa legal y los principios corporativos. La Gerencia General asume funciones que en otros tipos societarios son delegadas a una Junta Directiva o Asamblea, conforme a lo permitido por la legislación colombiana aplicable a las sociedades por acciones simplificadas (S.A.S.).

**Subgerencia:** Apoya directamente a la Gerencia General en la coordinación operativa y ejecución de políticas internas. Actúa como segundo nivel de autoridad administrativa y puede asumir responsabilidades delegadas para asegurar la continuidad y eficiencia de las operaciones.

**Dirección Comercial:** Lidera la estrategia comercial, la atención de clientes y el posicionamiento de los productos y servicios de la compañía

en el mercado. Tiene responsabilidad directa en el cumplimiento de metas de ventas, expansión territorial y fidelización de clientes.

**Jefaturas de Área :** Compuestas por líderes de procesos críticos, incluyendo las jefaturas de Desarrollo y Proyectos, Compras, Inventarios y Sistemas, Cartera y Contabilidad. Cada jefatura responde por la ejecución técnica y operativa de sus funciones, en coordinación con la Gerencia General.

**Oficial de Cumplimiento:** Encargado de velar por el cumplimiento de los programas de prevención de riesgos, como SAGRILIFT, PTEE y protección de datos personales. Reporta a la Gerencia General y actúa de manera autónoma para garantizar la integridad normativa de la organización

**Revisor Fiscal:** Designado por los socios para ejercer la vigilancia fiscal de la empresa. Su labor incluye la revisión de estados financieros, el control de cumplimiento tributario y la emisión de dictámenes independientes sobre la situación contable de la compañía. Es reelegible y cuenta con suplente designado.

# Órganos de Gobierno

GRI 2-9

**Órganos de apoyo especializados:** La Gerencia cuenta además con asesoría técnica externa para la toma de decisiones informadas en aspectos jurídicos, tecnológicos y de cumplimiento en seguridad y salud en el trabajo. Estos asesores incluyen:

Asesora Jurídico >

Inge. sistema >

Res. SST >

Age aduanero >



Esta estructura de gobierno permite a FRIOMASTER S.A.S. operar con agilidad, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones legales y éticas, y mantener una supervisión efectiva de sus procesos estratégicos y operativos.

# Gobierno corporativo

GRI - 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14

FRIOMASTER S.A.S. es una sociedad por acciones simplificada (S.A.S.), cuya estructura de gobierno corporativo está compuesta por la Gerencia General como órgano máximo de decisión y dirección, acompañada por la Subgerencia, áreas funcionales estratégicas y un conjunto de asesores técnicos y de cumplimiento. Esta estructura ha sido diseñada para garantizar una gestión eficiente, ética, transparente y orientada a la sostenibilidad, acorde con los principios establecidos en el Capítulo XV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades.

La Gerencia General actúa como autoridad superior en la toma de decisiones estratégicas, liderando la implementación del modelo de sostenibilidad de la compañía y supervisando los programas de cumplimiento normativo, transparencia, eficiencia financiera y desempeño social y ambiental. Esta figura también representa legalmente a la compañía y se encarga de rendir cuentas a los socios y partes interesadas.

La Subgerencia apoya a la Gerencia General en la coordinación operativa y supervisión del cumplimiento de los lineamientos corporativos, permitiendo una mayor agilidad en la ejecución de estrategias y una supervisión cercana de los procesos internos.

Las decisiones clave se toman en conjunto con los líderes de las áreas de:

- Dirección Comercial
- Desarrollo y Proyectos
- Compras
- Inventarios y Sistemas
- Cartera
- Contabilidad



# Gobierno corporativo

GRI - 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14

Como parte de su compromiso con la ética, la sostenibilidad y la mejora continua, FRIOMASTER ha fortalecido su modelo de gestión a través de la implementación de mecanismos integrales de vigilancia, control y seguimiento. Este proceso incluye la evaluación periódica de riesgos y del desempeño organizacional, así como la revisión constante de políticas internas clave, tales como las de ética, sostenibilidad, compras responsables y protección de datos personales.

Adicionalmente, la compañía presenta anualmente su Informe de Sostenibilidad, un ejercicio de transparencia que permite compartir con los socios y grupos de interés los avances, logros y retos en materia de sostenibilidad y buen gobierno.

El modelo de gobierno corporativo de FRIOMASTER se ha consolidado como un pilar fundamental para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. Este modelo promueve la independencia operativa entre los órganos de ejecución y control, y se sustenta en una cultura organizacional basada

en principios éticos que rigen cada una de nuestras relaciones comerciales. Asimismo, integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones estratégicas, asegurando que las acciones de la compañía estén alineadas con una visión de desarrollo sostenible. Todo esto se complementa con la participación activa de los líderes de área, quienes contribuyen de forma decidida en los procesos de mejora continua.

Gracias a esta estructura, FRIOMASTER asegura una gobernanza efectiva, alineada con los principios de legalidad, sostenibilidad y compromiso ético, fortaleciendo la confianza de sus grupos de interés y consolidando su crecimiento responsable en el sector de refrigeración industrial y comercial en Colombia.

FRIOMASTER avanza con paso firme hacia un modelo de gestión responsable, en el que la ética, la sostenibilidad y la transparencia se convierten en ejes fundamentales de su operación. A través de una estructura de gobernanza sólida y participativa, la compañía fortalece su compromiso con el desarrollo del sector de refrigeración industrial y comercial en Colombia, generando confianza y valor para todos sus grupos de interés.

# Conducta ética y transparente

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

FRIOMASTER S.A.S. ha establecido un sistema de gestión ética integral para la identificación, prevención y tratamiento de los conflictos de interés, en coherencia con su compromiso con la transparencia, la integridad empresarial y la debida diligencia establecida en los programas de SAGRILAFT y PTEE. Este sistema se sustenta en:

- Código de Ética y Conducta de FRIOMASTER.
- Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).
- Manual del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo LA/FT/FPADM – SAGRILAFT.
- Política de Gobierno Corporativo.
- Declaración de Principios de Sostenibilidad.

Estas herramientas garantizan que se identifiquen, prevengan y gestionen de manera efectiva los conflictos de interés, alineando las decisiones empresariales con los valores institucionales de legalidad, equidad, trazabilidad y responsabilidad.

## Participación en decisiones estratégicas

Se verifica la independencia funcional de los líderes de área, subgerencia, asesores y proveedores, asegurando que no existan intereses personales que interfieran en los procesos de contratación, evaluación o aprobación de decisiones. Cualquier situación potencial debe reportarse al Oficial de Cumplimiento para su análisis ético.

## Vínculos económicos con proveedores o contratistas

Se aplican mecanismos de debida diligencia y validación continua para prevenir conflictos por relaciones económicas preexistentes o intereses cruzados. Se incluyen revisiones en listas restrictivas, validaciones de beneficiarios finales y monitoreo de terceros.

## Relaciones familiares o personales en procesos de selección o contratación

FRIOMASTER implementa criterios objetivos en sus procedimientos de selección de personal y vinculación de proveedores. Se exige declaración de conflictos de interés cuando exista relación con candidatos, empresas o aliados.

## Operaciones con partes relacionadas

Toda transacción con partes vinculadas se somete a un control reforzado, bajo un sistema de tres líneas de defensa: área solicitante, Oficial de Cumplimiento y Gerencia General, quienes analizan la razonabilidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

## Participación de Personas Expuestas Políticamente (PEP)

Se implementan controles adicionales en la vinculación de clientes, proveedores o colaboradores que ostenten la condición de PEP o estén relacionados con ellas. Estas vinculaciones son aprobadas exclusivamente por la Gerencia General y reportadas conforme al SAGRILAFT.

# Conflictos de Interés

GRI -2-15, 2-16, 2-23, 2-25, 2-26

En FRIOMASTER S.A.S., la ética, la transparencia y la integridad son pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa. Por ello, hemos implementado un conjunto de herramientas preventivas y de control para identificar, gestionar y mitigar los posibles conflictos de interés, tanto en nuestros procesos internos como en las relaciones con terceros.

## Políticas clave del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

Estas políticas son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, socios, directivos, contratistas, asesores y terceros vinculados a FRIOMASTER:

- Política anticorrupción y soborno
- Política sobre entrega de obsequios y atención a terceros
- Política de remuneración y pago de comisiones
- Política de capacitación ética y cumplimiento
- Política de contribuciones a partidos políticos

- Política de donaciones.
- Política sobre el cumplimiento de deberes del PTEE
- Política de denuncias sobre actividades sospechosas
- Política de protección al denunciante
- Política de conservación documental del PTEE
- Política de gastos de representación y viajes
- Política de sanciones frente a incumplimientos del PTEE



### Transparencia en la Gestión

Se realizan revisiones periódicas por parte de la Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento para asegurar que no existan situaciones de interés oculto. En 2024, no se presentaron casos críticos que debieran ser escalados al máximo órgano de gobierno.



### Transparencia en la Gestión

Se realizan revisiones periódicas por parte de la Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento para asegurar que no existan situaciones de interés oculto. En 2024, no se presentaron casos críticos que debieran ser escalados al máximo órgano de gobierno.



### Transparencia en la Gestión

Se realizan revisiones periódicas por parte de la Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento para asegurar que no existan situaciones de interés oculto. En 2024, no se presentaron casos críticos que debieran ser escalados al máximo órgano de gobierno.

# Gestión de Inquietudes Críticas

En FRIOMASTER S.A.S. reconocemos la importancia de gestionar de forma oportuna y transparente cualquier inquietud crítica que pueda representar impactos negativos reales o potenciales sobre la organización o sus grupos de interés. Por ello, hemos establecido mecanismos confiables para el reporte, atención y seguimiento de estas situaciones, en coherencia con nuestros principios de ética, integridad y responsabilidad social empresarial.



## Línea Ética

Disponible 24/7, recibe reportes confidenciales sobre conflictos de interés, actos de corrupción o conductas inadecuadas, gestionados por el Oficial de Cumplimiento y escalados a la Gerencia General cuando es necesario.

## Reclamaciones

Atiende sugerencias, quejas y denuncias de todos los grupos de interés, garantizando una respuesta justa, oportuna y documentada.



Canales para consultas y reportes sobre conducta empresarial responsable

- Línea Ética: Confidencial y accesible a todos los públicos internos y externos.
- Buzón electrónico: Disponible en la web corporativa para sugerencias, quejas o inquietudes.
- Sistema PQR: Mecanismo digital de recepción, gestión y respuesta de solicitudes.
- Correo corporativo: Canal oficial para consultas institucionales de terceros.

Herramientas de soporte para la gestión preventiva

Durante 2024, no se presentaron inquietudes críticas. Sin embargo, FRIOMASTER mantiene activas herramientas que permiten mitigar riesgos reputacionales, legales y operativos, entre ellas:

- Matrices de identificación y valoración de riesgos en seguridad, ambiente e inocuidad.
- Auditorías internas y externas para verificar cumplimiento normativo.
- Indicadores de gestión para seguimiento y mejora de acciones correctivas.



# Cumplimiento Normativo

GRI 2-27

En FRIOMASTER S.A.S., el cumplimiento normativo es un pilar fundamental de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. La compañía realiza un seguimiento constante de los cambios legales y regulatorios que afectan su operación, mediante la actualización trimestral de matrices de requisitos legales y fiscales, asegurando que todas las áreas de la organización se mantengan alineadas con las obligaciones vigentes.

Durante 2024, se atendieron y gestionaron de manera oportuna los requerimientos y reportes exigidos por las principales entidades de vigilancia y control, sin recibir sanciones ni observaciones. Las principales acciones y relaciones con autoridades fueron:



## Superintendencia de Sociedades

Se presentó de manera puntual el Informe Anual del Sistema SAGRILAF (julio 2024) y se mantuvo activa la actualización del sistema de cumplimiento, sin recibir observaciones o requerimientos adicionales. Se gestionó la debida diligencia de terceros en línea con el Capítulo X y XIII de la Circular Básica Jurídica.



## Ministerio de trabajo

Los reportes, autorizaciones y requisitos exigidos, tales como la solicitud y renovación del registro de actividades de alto riesgo, la presentación de informes en caso de inspecciones, y el cumplimiento de normativas sobre contratación, salud y seguridad en el trabajo. Esta gestión garantiza el respeto por los derechos laborales, el bienestar de nuestros colaboradores y la trazabilidad de nuestras operaciones conforme a la ley.



## DIAN

FRIOMASTER S.A.S. cumplió oportunamente con todas sus obligaciones fiscales y tributarias, incluyendo reportes de información exógena, facturación electrónica y pagos de impuestos. Durante el periodo no se recibieron requerimientos de fiscalización por parte de la DIAN.



## UIAF

Durante el año se reportaron tres operaciones inusuales en el marco del Sistema SAGRILAF. Cada una fue evaluada internamente conforme a los procedimientos establecidos y posteriormente reportada a la UIAF, cumpliendo con los requisitos del Capítulo X de la Circular Básica Jurídica. Estas acciones evidencian el compromiso de FRIOMASTER S.A.S. con la gestión del riesgo y la transparencia en sus operaciones.



## ANLA

Se entregaron oportunamente los informes requeridos en materia de gestión de residuos y compromisos ambientales. FRIOMASTER S.A.S. no recibió sanciones durante el periodo y continúa implementando acciones para mitigar su huella ambiental, incluyendo campañas de reciclaje, eficiencia energética y reducción del consumo de recursos.

# Cumplimiento del SAGRILAF y del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

GRI – 2-15, 2-16, 2-25, 2-26

Durante el año 2024, FRIOMASTER S.A.S. fortaleció sus sistemas de cumplimiento mediante la implementación activa del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo LA/FT/FPADM – SAGRILAF y del Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE.

Este esfuerzo ha contribuido a consolidar una cultura organizacional basada en la legalidad, la prevención y la integridad, permitiendo una gestión más eficiente del riesgo, el fortalecimiento de los controles internos y la mejora en la relación con entes de vigilancia y control.

estas actividades son llevadas a cabo junto con la Gerencia General, sobre la implementación y actualización.

Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo (SAGRILAF)  
Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

## Reportes a la Superintendencia de Sociedades

Presentación oportuna del Informe Anual SAGRILAF ante la Superintendencia de Sociedades, cumpliendo con los requerimientos del Capítulo X y XIII de la Circular Básica Jurídica.

## Reportes a la UIAF

Reportes enviados a la UIAF, demostrando la existencia de un sistema de monitoreo activo, eficaz y alineado con el principio de oportunidad.

## Requerimiento u observaciones

Cero requerimientos u observaciones por parte de autoridades de vigilancia y control durante el periodo evaluado.

## Actualización del Manual de Cumplimiento

Actualización del Manual de Cumplimiento, incorporando lineamientos específicos sobre:

- Tratamiento y gestión de conflictos de interés
- Validación documental de beneficiarios finales
- Control de operaciones con activos virtuales

# Compromiso con la Sostenibilidad

GRI: 2-22, 2-23, 2-24, 3-3, 406-1, 407-1, 408-1, 413-1

En el marco de su compromiso con el desarrollo sostenible, FRIOMASTER S.A.S. ha definido una línea de acción en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que orienta sus decisiones en materia social, ambiental, ética y de cumplimiento legal. Este enfoque responde a la necesidad de generar valor a largo plazo, no solo desde el punto de vista económico, sino también desde su impacto positivo en la sociedad y en los territorios donde opera.

La empresa entiende la sostenibilidad como una estrategia transversal, y por ello ha integrado voluntariamente prácticas de RSE en su operación diaria, alineadas con los principios del Capítulo XV de la Circular Básica Jurídica y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Durante el año 2024, se reforzaron los siguientes compromisos clave:

- Respeto por los derechos humanos y promoción de un entorno libre de discriminación, acoso o prácticas laborales injustas. (GRI 406-1, 407-1)

- Promoción de prácticas éticas y sostenibles con proveedores y terceros, bajo un enfoque de debida diligencia. (GRI 413-1)
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales y regulatorias, así como fortalecimiento de la cultura de legalidad y ética empresarial. (GRI 2-23)
- Comunicación transparente con los grupos de interés, mediante reportes claros y espacios de retroalimentación. (GRI 2-24)
- Compromisos ambientales internos, con campañas de concienciación, reciclaje de materiales en las operaciones comerciales, y un programa de ahorro de energía liderado por la Gerencia General. (GRI 3-3)

Estos principios se derivan de la Política Interna de Sostenibilidad de FRIOMASTER y son liderados por la Gerencia, con apoyo del Oficial de Cumplimiento y los responsables de área. El seguimiento a esta estrategia se realiza de forma anual como parte del proceso de autorregulación y mejora continua que impulsa la empresa.

# Estructura de Sostenibilidad

GRI: 2-22, 2-23, 2-24, 3-3, 406-1, 407-1, 408-1, 413-1

En FRIOMASTER S.A.S., entendemos la sostenibilidad como un compromiso estratégico y voluntario que va más allá del cumplimiento normativo. Nuestra estructura de sostenibilidad está diseñada para integrar principios éticos, sociales, ambientales y económicos en la operación diaria, contribuyendo activamente al desarrollo sostenible del país y al bienestar de nuestros grupos de interés.

A través de esta estructura, impulsamos el desarrollo sostenible en el territorio colombiano, gestionamos de manera responsable nuestros impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), fortalecemos la confianza con nuestros aliados estratégicos y cumplimos con los marcos regulatorios nacionales e internacionales, como los Estándares GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, trabajamos por visibilizar el valor que generamos más allá de los resultados financieros.

Nuestro marco de acción se sustenta en principios generales como la ética y la legalidad en todas nuestras actuaciones, el respeto por los



# Estructura de Sostenibilidad

GRI: 2-22, 2-23, 2-24, 3-3, 406-1, 407-1, 408-1, 413-1

derechos humanos y laborales, la gestión ambiental responsable, la equidad e inclusión, la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento fiscal. También promovemos el diálogo con los grupos de interés, la prevención del trabajo infantil y forzado, y el compromiso con el entorno y las comunidades locales.

Estos principios se aterrizan de manera específica para cada uno de nuestros públicos clave:

- Para nuestros empleados, garantizamos entornos seguros, incluyentes y equitativos.
- Con nuestros clientes, promovemos la calidad, la transparencia y la protección de datos.
- Con los proveedores, fomentamos relaciones responsables, trazables y alineadas con buenas prácticas.
- Con aliados y distribuidores, trabajamos desde la integridad comercial y el cumplimiento conjunto.
- Y con la sociedad, impulsamos un impacto positivo y apoyamos iniciativas locales de desarrollo sostenible.

Este enfoque se operacionaliza a través de mecanismos concretos, como el liderazgo activo de la Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento, la integración transversal de la sostenibilidad con nuestras políticas éticas y de responsabilidad social empresarial, la medición continua del desempeño mediante indicadores GRI, la apertura de espacios de retroalimentación con grupos de interés y la presentación anual del Informe de Sostenibilidad como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas.

Así, FRIOMASTER consolida una cultura organizacional basada en la sostenibilidad, la integridad y la mejora continua, reafirmando su propósito de construir un negocio responsable, resiliente y con visión de futuro.

# Modelo de Creación de Valor Sostenible

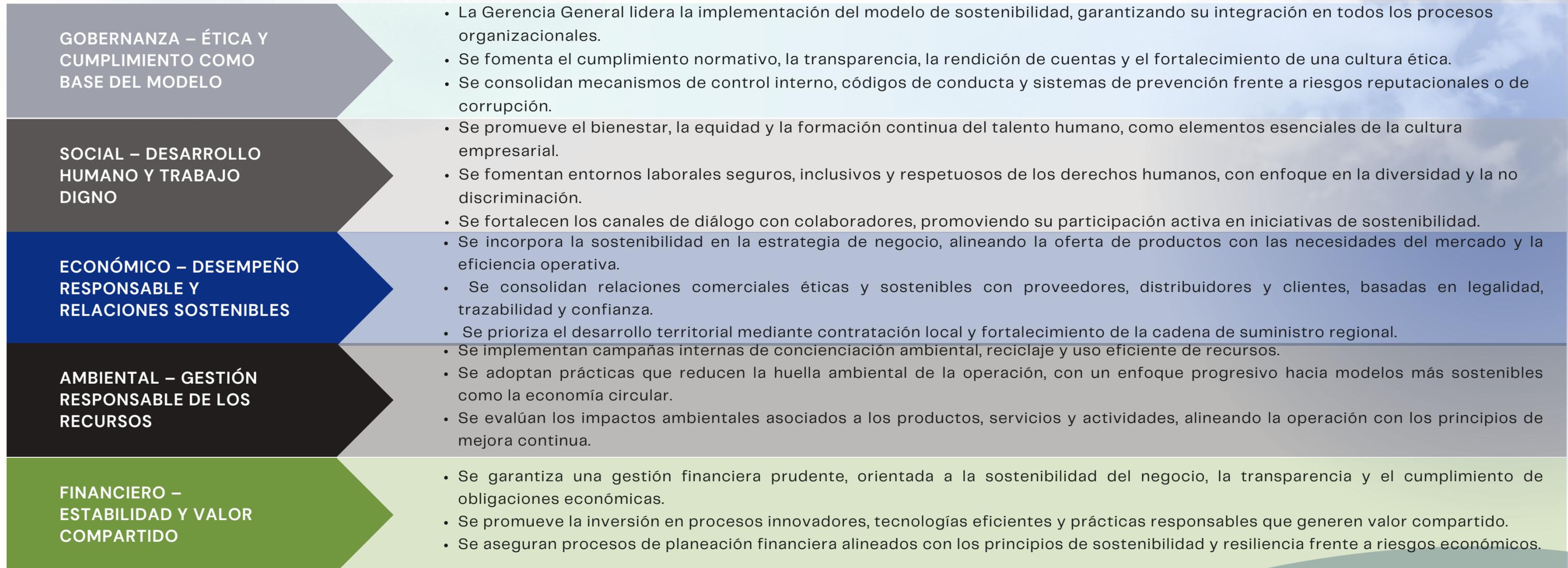
GRI: 2-22, 2-23, 3-3, 201-1, 203-1, 413-1

El modelo de sostenibilidad de FRIOMASTER S.A.S. se fundamenta en la integración responsable de los impactos económicos, sociales, ambientales, financieros y de gobernanza, como ejes estratégicos para la toma de decisiones empresariales sostenibles. Esta visión se materializa en un enfoque integral, alineado con los cinco pilares definidos en el Capítulo XV de la Superintendencia de Sociedades, y tiene como propósito contribuir al desarrollo sostenible de los territorios donde operamos, generar confianza entre los grupos de interés y garantizar la continuidad del negocio a largo plazo.

Este modelo de creación de valor sostenible es gestionado y monitoreado de forma continua por la Gerencia General, con apoyo del Oficial de Cumplimiento y los líderes de área. Las acciones, resultados e indicadores son reportados anualmente en el Informe de Sostenibilidad, reafirmando el compromiso de FRIOMASTER con la ética empresarial, el desarrollo responsable y la mejora continua.



# Modelo de Creación de Valor Sostenible



# Modelo de Creación de Valor Sostenible

## Gestión ambiental responsable



En FRIOMASTER reconocemos nuestra responsabilidad ambiental y hemos iniciado un proceso interno de transformación hacia prácticas más sostenibles. Actualmente, enfocamos nuestros esfuerzos en mejorar la gestión de residuos derivados de los empaques utilizados en nuestras operaciones, promover una cultura de reciclaje entre nuestros equipos de trabajo y optimizar el uso de energía dentro de nuestras instalaciones. Estos esfuerzos marcan el inicio de una ruta hacia la economía circular y reflejan nuestro compromiso con el uso eficiente de recursos y la reducción de impactos ambientales en el marco de nuestra operación directa.

## Ética, transparencia y cumplimiento



La sostenibilidad solo es posible si va acompañada de integridad en la gestión. En FRIOMASTER promovemos una cultura empresarial basada en la ética, el cumplimiento normativo y la transparencia en nuestras operaciones. Contamos con programas como el SAGRILAFT y el PTEE, mecanismos de denuncia, reportes de sostenibilidad y una estructura de gobierno que facilita la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés. Este principio fortalece la confianza y protege la reputación de la empresa, alineándonos con estándares internacionales y las expectativas del entorno empresarial responsable.



## Equidad y bienestar de las personas

Las personas son el eje de nuestra organización. Nos comprometemos a garantizar ambientes de trabajo seguros, diversos e inclusivos, donde prime el respeto por los derechos humanos y laborales. Promovemos la igualdad de oportunidades, la salud y el desarrollo integral de nuestros colaboradores y contratistas, eliminando cualquier forma de discriminación, acoso o trato desigual. Este principio permite construir una cultura organizacional sólida, basada en la dignidad humana, la equidad y el crecimiento conjunto.



# Compromisos con los ODS



## Gestión ambiental responsable

Estamos comprometidos con una sostenibilidad ambiental realista, enfocada en nuestra operación interna. Desde la gestión adecuada de empaques hasta el uso eficiente de energía, promovemos una cultura de responsabilidad ambiental como base para futuras estrategias de economía circular.



**ODS 12 – Producción y consumo responsables**  
Mejoramos nuestros procesos internos de reciclaje y uso de materiales para reducir impactos y optimizar recursos.



**ODS 13 – Acción por el clima**  
Fomentamos prácticas de eficiencia energética y sensibilización ambiental dentro de nuestra o



**ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura**  
Aplicamos mejoras tecnológicas y operativas orientadas a hacer nuestra infraestructura más eficiente y sostenible.



## Equidad y bienestar de las personas

Promovemos un entorno laboral inclusivo, seguro y respetuoso, donde cada colaborador tenga oportunidades para crecer profesionalmente y contribuir con sentido a la organización. Nuestro compromiso con las personas se refleja en políticas que promueven la igualdad, el bienestar y el desarrollo humano.



**ODS 3 – Salud y bienestar**  
Garantizamos condiciones de trabajo seguras y saludables, priorizando la prevención y el cuidado físico y mental de nuestros equipos.



**ODS 5 – Igualdad de género**  
Fomentamos la equidad, la inclusión y el respeto por la diversidad en todos los niveles de la organización.



**ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico**  
Creamos empleos dignos, impulsamos el desarrollo de capacidades y contribuimos al fortalecimiento del talento humano.



**ODS 10 – Reducción de las desigualdades**  
Avanzamos en la construcción de una cultura organizacional basada en el respeto, la no discriminación y la equidad de oportunidades.



## Ética, transparencia y cumplimiento

La ética es la base de nuestro modelo empresarial. A través de políticas claras, mecanismos de control, rendición de cuentas y programas como el SAGRILAF y el PTEE, promovemos una cultura organizacional íntegra y transparente que garantiza el cumplimiento normativo y la confianza con nuestros grupos de interés.



**ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas**  
Desarrollamos una cultura de integridad, promoviendo canales de denuncia, estructuras de cumplimiento y transparencia corporativa.



**ODS 12 – Producción y consumo responsables**  
Integramos buenas prácticas éticas y de gobernanza en todos nuestros procesos, alineando la eficiencia con la responsabilidad.



**ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos**  
Fortalecemos relaciones responsables con aliados, proveedores y grupos de interés para avanzar hacia una sostenibilidad compartida.

# Relación con los Grupos de Interés

2-12, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3, 413-1

En el marco de su compromiso con la sostenibilidad, FRIOMASTER S.A.S. reconoce que la construcción de relaciones sólidas y de confianza con sus grupos de interés es esencial para garantizar la continuidad del negocio, gestionar los riesgos no financieros y aportar al desarrollo sostenible del territorio.

La empresa considera como grupos de interés prioritarios a:

- Accionistas
- Clientes
- Proveedores
- Empleados
- Entidades públicas y entes de control



## Canales de Comunicación y Participación

FRIOMASTER ha dispuesto diferentes canales de comunicación para promover la participación activa de sus grupos de interés y recoger sus expectativas:

- Correo institucional y atención personalizada
- Reuniones comerciales y técnicas
- Evaluaciones de satisfacción a clientes y proveedores
- Retroalimentación en procesos de vinculación
- Espacios internos de formación y escucha activa
- Encuentros con entidades públicas o gremiales según aplique



# Financiero

## GRI 201-1

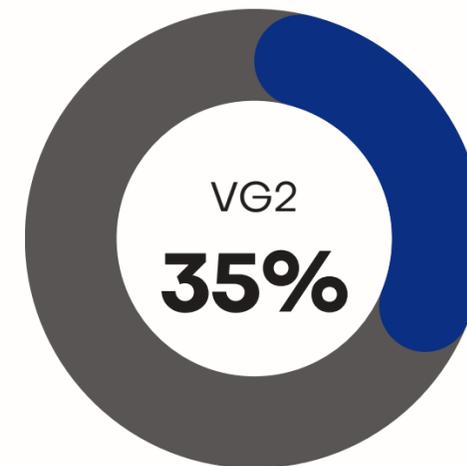
Los indicadores VG1, VG2 y VG3 corresponden a la metodología del estándar internacional GRI 201-1, ampliamente utilizada para medir el desempeño económico de una organización en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Estos indicadores:

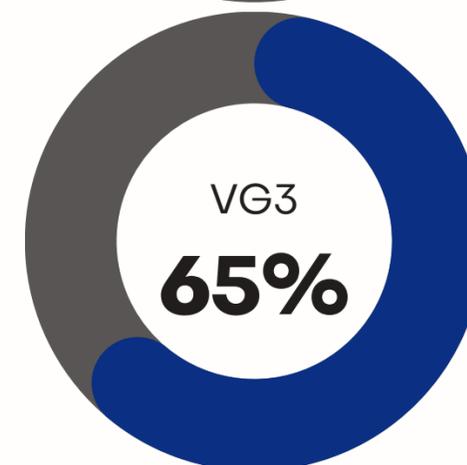
- Se aplican tanto en empresas públicas como privadas, sin importar el sector, ya que permiten evaluar la capacidad de generación de valor y cómo este se distribuye o retiene.
- Son especialmente útiles en empresas como FRIOMASTER S.A.S., que operan bajo principios de eficiencia financiera, sostenibilidad y transparencia.
- Reflejan el grado en que una organización contribuye al desarrollo económico de su entorno (VG2) y su fortaleza interna para reinvertir y crecer (VG3).



VG1 – Valor Económico Generado → 100%  
Representa el total del valor real generado por la empresa a partir de su operación comercial y otros ingresos.



VG2 – Valor Económico Distribuido → 35.28%  
Corresponde a los pagos realizados a terceros: impuestos, salarios, servicios y demás obligaciones externas.



VG3 – Valor Económico Retenido → 64.7%  
Es el valor que la empresa decidió conservar para reinvertir, fortalecer su estructura financiera y asegurar su crecimiento sostenible.

# Materialidad

GRI: 2-23, 3-1, 3-2, 3-3

Durante el año 2024, FRIOMASTER S.A.S. llevó a cabo un ejercicio de análisis de materialidad como parte del fortalecimiento de su estrategia de sostenibilidad. Este proceso se estructuró bajo los lineamientos de los Estándares GRI 2021 y del Capítulo XV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades.

La priorización de los temas materiales se realizó a partir del análisis técnico de los impactos económicos, sociales y ambientales asociados a la operación, considerando también los riesgos regulatorios y de sostenibilidad identificados por el equipo de la compañía.

Los resultados obtenidos permitieron identificar los asuntos más relevantes y alinearlos con los tres principios estratégicos de sostenibilidad definidos por la empresa:

Gestión ambiental responsable, Equidad y bienestar de las personas y Ética, transparencia y cumplimiento.

## Canales de Comunicación y Participación

FRIOMASTER ha dispuesto diferentes canales de comunicación para promover la participación activa de sus grupos de interés y recoger sus expectativas:

- Correo institucional y atención personalizada
- Reuniones comerciales y técnicas
- Evaluaciones de satisfacción a clientes y proveedores
- Retroalimentación en procesos de vinculación
- Espacios internos de formación y escucha activa
- Encuentros con entidades públicas o gremiales según aplique

# Matriz de materialidad

Durante el año 2024, FRIOMASTER llevó a cabo un proceso estructurado de análisis de materialidad, orientado a identificar los asuntos más relevantes para su modelo de sostenibilidad. Este ejercicio consideró tanto el impacto en la organización como en sus grupos de interés, y se desarrolló en coherencia con los lineamientos del Capítulo XV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades y los Estándares GRI 2021 (particularmente los estándares GRI 2-23, 3-1, 3-2 y 3-3).

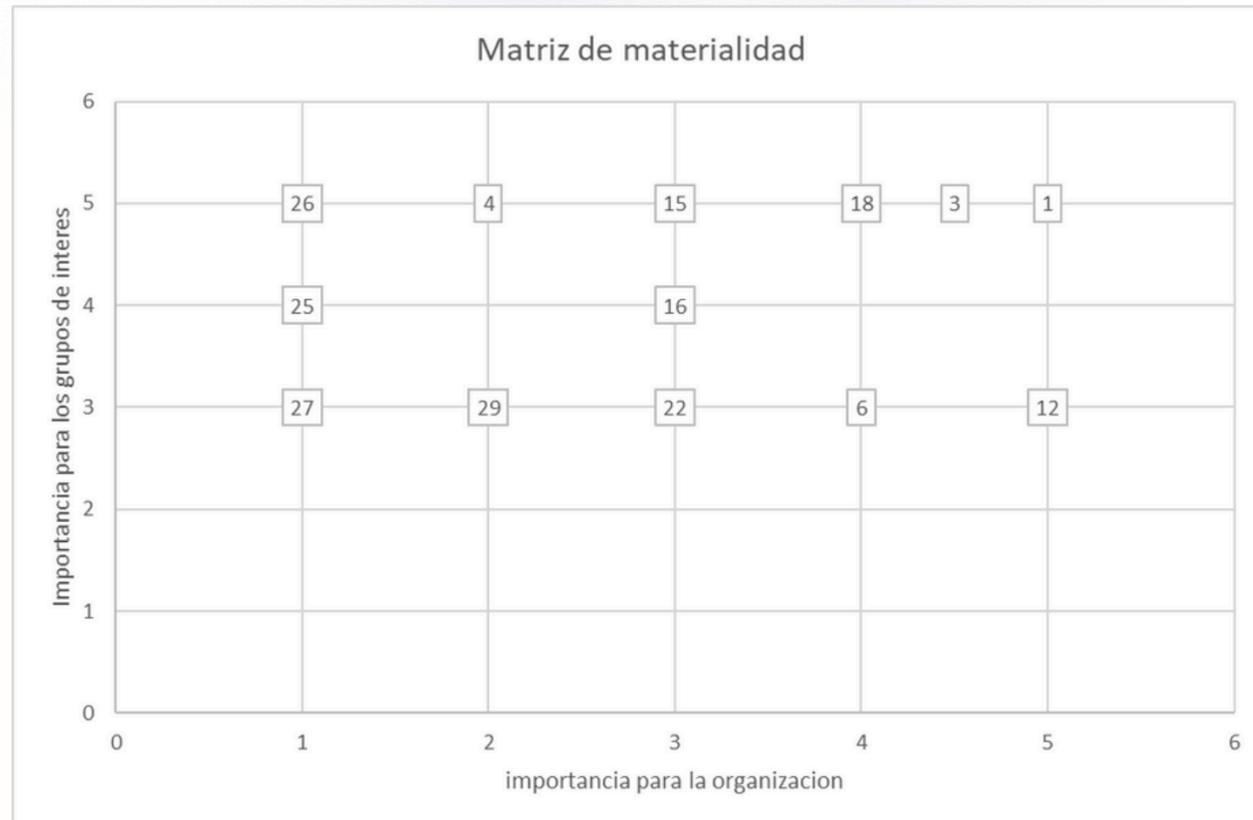
Los temas materiales fueron clasificados con base en dos criterios principales: su importancia estratégica para FRIOMASTER y su relevancia para las partes interesadas. Aquellos temas que se ubican en la parte superior derecha de la matriz representan prioridades clave, por su alto impacto en ambas dimensiones.

En línea con la estrategia de sostenibilidad de la compañía, los temas fueron agrupados en tres grandes ejes que reflejan el compromiso de FRIOMASTER con una operación ética, responsable y humana:

- Gestión ambiental responsable: enfocado en el uso eficiente de los recursos, la reducción de residuos y la mejora continua de los procesos internos.
- Equidad y bienestar de las personas: orientado a fortalecer la cultura organizacional, el desarrollo del talento humano y la promoción de entornos laborales seguros e inclusivos.
- Ética, transparencia y cumplimiento: basado en la integridad, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo como pilares fundamentales del modelo empresarial.

Esta matriz constituye una herramienta esencial para la toma de decisiones sostenibles y la definición de acciones concretas que generen valor a largo plazo para la organización y sus grupos de interés.

# Matriz de materialidad



La siguiente gráfica representa la matriz de materialidad construida por FRIOMASTER en el año 2024, en el marco de su estrategia de sostenibilidad empresarial. Este ejercicio tuvo como objetivo clasificar los temas materiales de acuerdo con dos dimensiones clave:

- Importancia para la organización (eje horizontal): mide el nivel de impacto estratégico que cada tema tiene sobre las operaciones, riesgos y objetivos de FRIOMASTER.
- Importancia para los grupos de interés (eje vertical): refleja el grado de atención y expectativa que los públicos clave (clientes, colaboradores, proveedores, reguladores, entre otros) otorgan a cada asunto.

Cada punto numerado corresponde a un tema material específico, y su ubicación dentro del gráfico permite visualizar su nivel de prioridad. Los temas situados en la parte superior derecha de la matriz (valores altos en ambos ejes) son considerados como altamente prioritarios, ya que representan asuntos que generan valor tanto para la empresa como para sus partes interesadas.

Este análisis ha servido como base para alinear la estrategia de sostenibilidad con los temas más relevantes y orientar la toma de decisiones hacia una gestión ética, responsable y con visión de largo plazo.