



Derechos humanos

Informe de Sostenibilidad **2024**

Energía
para el futuro





TEMA MATERIAL DERECHOS HUMANOS

Derechos Humanos

GRI 3-3, 2-23

A nivel global, el respeto por los Derechos Humanos debe ser un eje central en la estrategia de sostenibilidad de cualquier compañía. Por ello, en CENS, alineados con los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, el Pacto Global y en articulación con el Grupo EPM, asumimos el respeto por la dignidad humana como un compromiso fundamental en nuestras operaciones y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

En este sentido, hemos adoptado políticas y acciones que integran la debida diligencia en nuestros procesos y operaciones, promoviendo su apropiación entre nuestros colaboradores y minimizando los impactos que

podamos generar en nuestros grupos de interés. Con ello, buscamos contribuir a la equidad y al desarrollo sostenible de la región.

Políticas asociadas

► POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Aprobada por sesión de Junta Directiva N° 773 del 16 de octubre de 2015 <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2933620-politica-de-derechos-humanos>

► POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Aprobada por sesión de Junta Directiva N° 867 del 7 diciembre de 2022 <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2931609-politica-de-sostenibilidad>

► POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA

Aprobada por sesión Junta Directiva N° 843 del 27 de abril de 2021. <https://www.cens.com.co/conoce-nuestra-normatividad#2931607-politica-de-gestion-humana>





Alineación con la estrategia

TEMA MATERIAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS	Indicadores		
			INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO
DERECHOS HUMANOS	Lograr transformaciones positivas con y para los grupos de interés	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	CUMPLIMIENTO PLAN DE GESTIÓN EN DERECHOS HUMANOS	%
	Evolucionar la experiencia del usuario y del cliente	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 		
	Consolidar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y complementarios	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 		
	Fortalecer las operaciones con criterios de sostenibilidad	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 		



Gestión empresarial en Derechos Humanos

De acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, estas deben evitar vulnerar los derechos humanos y abordar cualquier impacto negativo en el que estén involucradas. Por ello, en CENS hemos adoptado un proceso continuo de gestión en Derechos Humanos, que nos permite identificar, prevenir, mitigar y responder a posibles afectaciones derivadas de nuestras operaciones y relaciones comerciales.

A nivel de grupo empresarial, hemos implementado un proceso de debida diligencia basado en cinco pilares fundamentales, diseñados para garantizar la integración y gestión efectiva de los Derechos Humanos en toda la organización. A continuación, se detallan estos pilares:



Política en Derechos Humanos



Identificación de riesgos en Derechos Humanos



Planes de tratamiento



Mecanismos de Quejas y Reclamos atento a DDHH



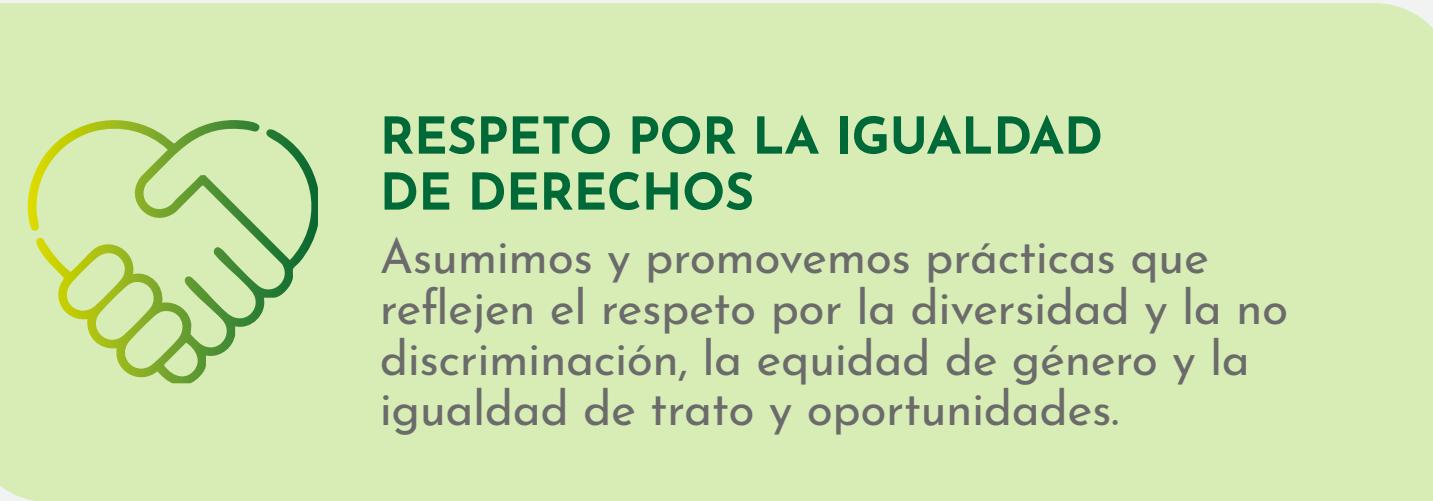
Programa de formación en Derechos Humanos



Política en Derechos Humanos

Desde 2015, en CENS hemos reafirmado nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos mediante la adopción de nuestra Política en Derechos Humanos. A través de ella, nos comprometemos a cumplir y promover los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, además de la Constitución Política de Colombia y el marco legal nacional. De esta manera, contribuimos a la generación de valor social, ambiental y económico.

Nuestra Política en Derechos Humanos se fundamenta en los siguientes lineamientos:



RESPECTO POR LA IGUALDAD DE DERECHOS

Asumimos y promovemos prácticas que reflejen el respeto por la diversidad y la no discriminación, la equidad de género y la igualdad de trato y oportunidades.



RESPECTO POR LOS DERECHOS DE LAS COMUNIDADES Y LOS PUEBLOS ÉTNICOS

Promoción del respeto por las costumbres y cultura de las comunidades indígenas, raizales, palenqueros, afrodescendientes y gitanos.



DERECHOS HUMANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Promovemos el dialogo con nuestros grupos de interés para abordar asuntos en Derechos Humanos.



SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS

Respeto por los derechos humanos por parte de las empresas que prestan el servicio de vigilancia y seguridad privada.



NO RELACIONAMIENTO CON GRUPOS ILEGALES

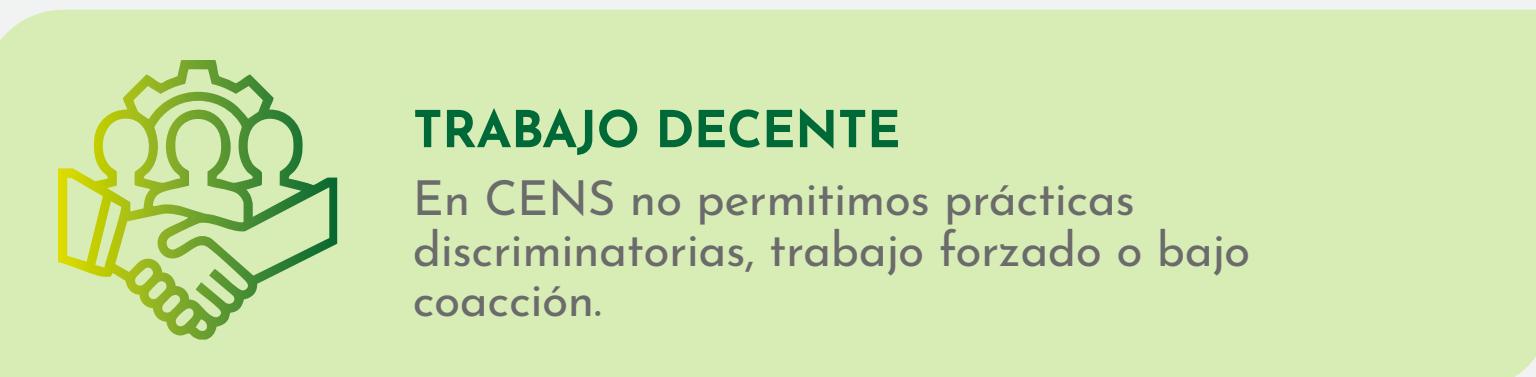


PROHIBICIÓN DE EMPLEO DE MANO DE OBRA INFANTIL



DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE APROVISIONAMIENTO

CENS promueve en el relacionamiento con empresas contratistas prácticas coherentes con el respeto a los DDHH.



TRABAJO DECENTE

En CENS no permitimos prácticas discriminatorias, trabajo forzado o bajo coacción.



Mapa de riesgos en Derechos Humanos y planes de tratamiento

En CENS, reconocemos la importancia de identificar y gestionar los posibles impactos en los Derechos Humanos derivados de nuestras operaciones y aquellos que el entorno puede ocasionar a la compañía. Como resultado del análisis de riesgos en

DDHH realizado en 2021, se estructuró un plan de tratamiento conformado por 21 acciones con el fin de prevenir la materialización de los riesgos identificados. En 2024, el plan de tratamiento alcanzó un porcentaje de ejecución del 97%.



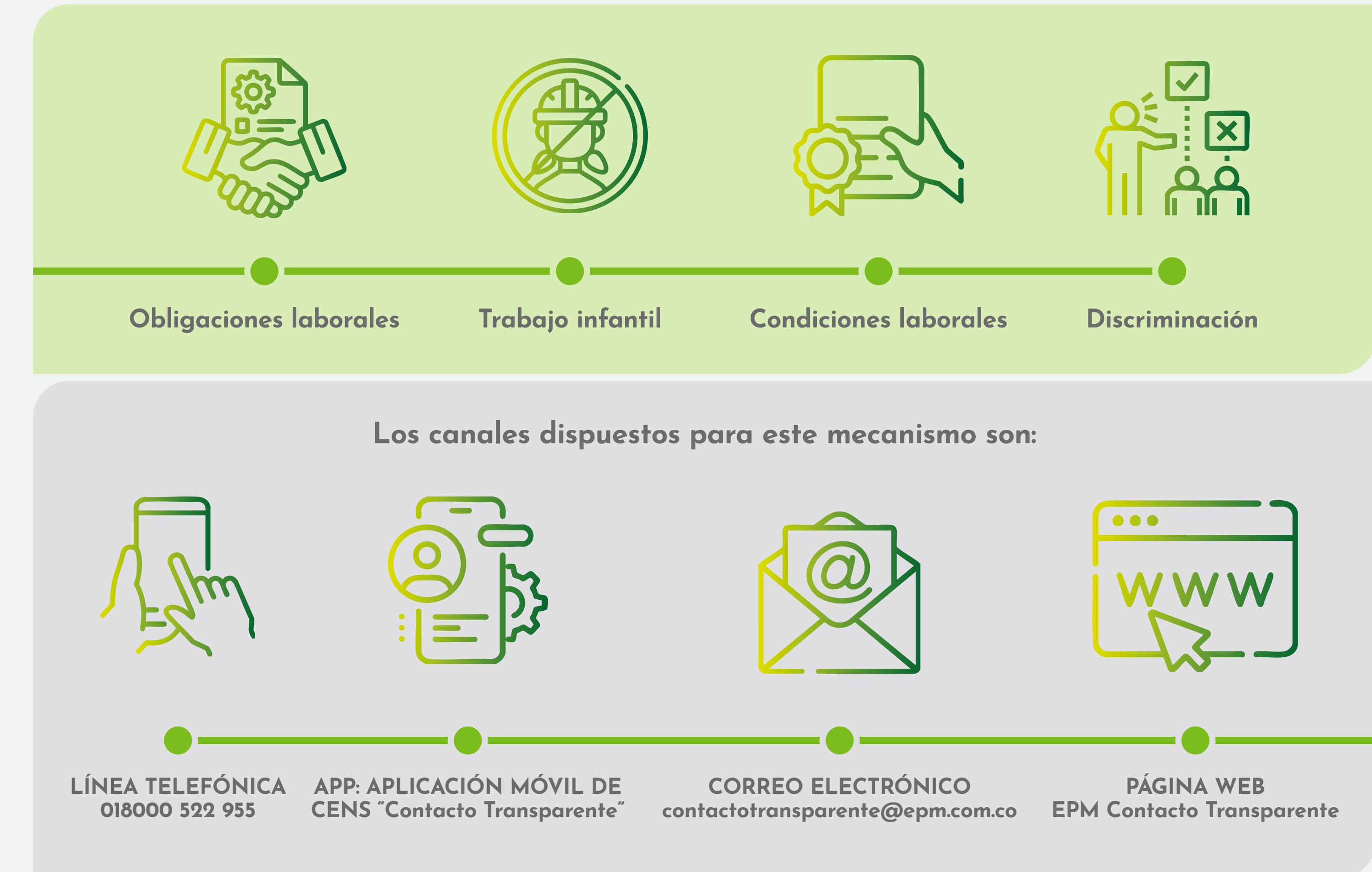
Mecanismos de quejas y reclamos atentos a Derechos Humanos

En CENS, contamos con tres mecanismos para atender reclamaciones relacionadas con posibles afectaciones a Derechos Humanos, los cuales han sido socializados con diferentes grupos de interés.



Mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH para proveedores y contratistas

Este mecanismo permite gestionar los conflictos que puedan surgir en desarrollo de las operaciones que CENS realiza a través de terceros, así como en el relacionamiento que estos establecen con su propia fuerza laboral, evitando que escalen y afecten la legitimidad social para operar. El mecanismo está asociado a las siguientes tipologías:



Mecanismos para la atención de quejas y reclamos atento a DDHH para proyectos de infraestructura

La atención a las quejas y reclamos de los diferentes grupos de interés del área de influencia de cualquier proyecto de infraestructura desarrollado por la compañía es una de las estrategias clave para gestionar los impactos generados por la construcción. Por ello, en CENS contamos con un mecanismo que permite dar respuesta a las reclamaciones que se presenten en cualquiera de las fases de los proyectos, garantizando que, independientemente de su contenido, su atención tenga un enfoque basado en los Derechos Humanos. Las tipologías de este mecanismo son:

Las reclamaciones que surjan en el marco de este mecanismo se podrán realizar de manera verbal o escrita, a través de los siguientes canales:



CANAL ESCRITO

Correo electrónico, solicitudes por página web y ventanilla de radicación o CAID.



CANAL PRESENCIAL

Oficinas de atención al cliente, asesor virtual y unidad móvil.



CANAL TELEFÓNICO

Línea 018000414115 y chat en línea y demás herramientas que CENS habilite en el marco del proceso Atención Clientes





Mecanismo de reclamaciones atento a Derechos Humanos para asuntos relacionados con seguridad física

Con la implementación de este mecanismo se pretende recibir y monitorear las reclamaciones atento a Derechos Humanos para asuntos relacionados con seguridad física. El mecanismo atiende las siguientes tipologías de eventos:



VIDA DE INTEGRIDAD PERSONAL
Homicidio, retención arbitraria, lesiones personales, trato cruel, inhumano o degradante, desaparición forzada.

LIBERTAD
Desplazamiento forzado, restricción a la protesta social, restricción a la movilización y desplazamiento por el territorio, extorsión, libertad de reunión, intimidación a líderes.



PROPIEDAD PRIVADA
Destrucción y/o toma de propiedad privada.

DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO
No distinguir los participantes del conflicto (principio de distinción DIH).

A continuación, se describen los canales habilitados para reportar reclamaciones con las tipologías mencionadas anteriormente:



PÁGINA WEB Y APP DE CENS
En el botón "Radica tu PQR"



BUZÓN DE SEGURIDAD FÍSICA
seguridadfisica@cens.com.co

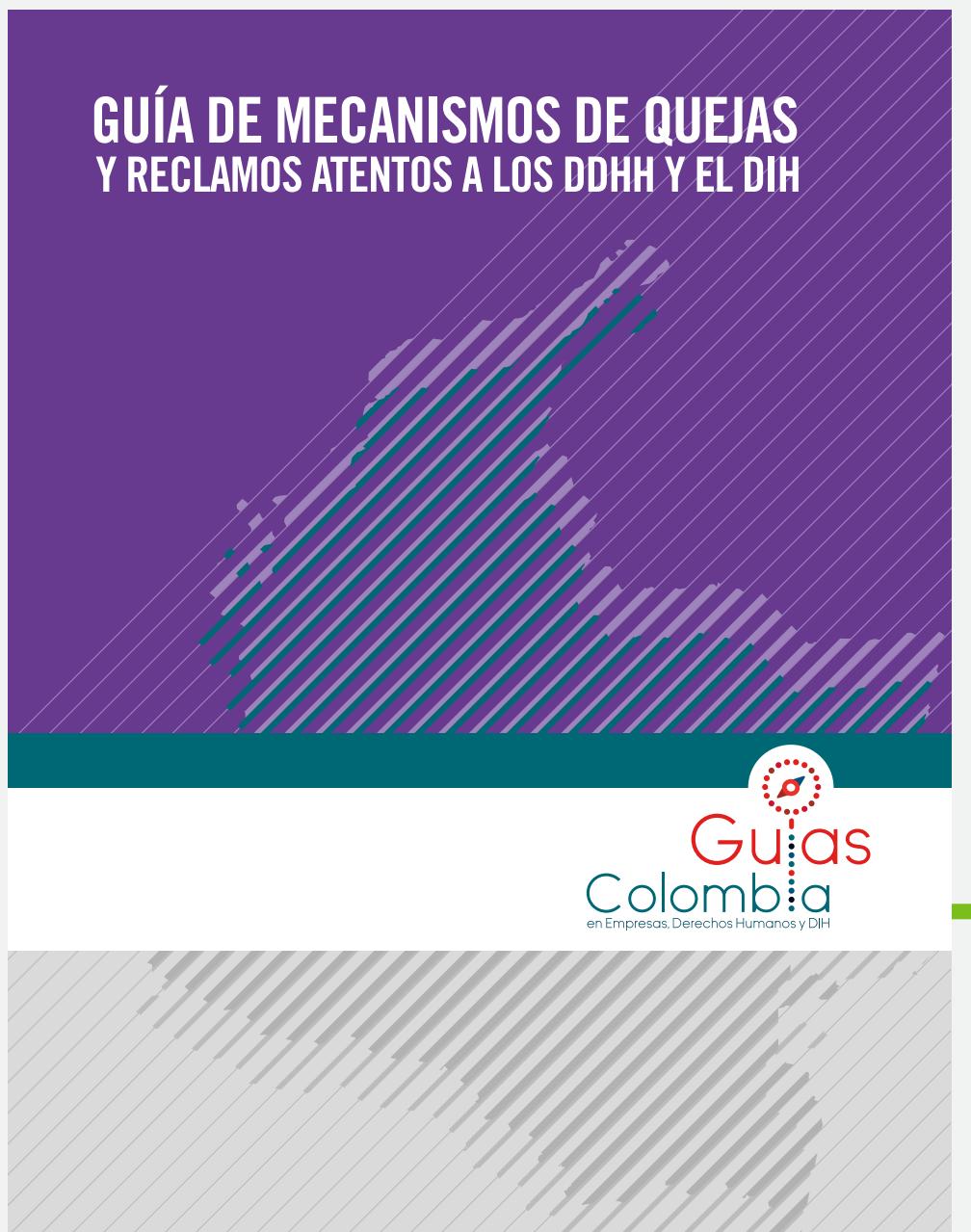


VENTANILLAS
en cada uno de nuestros centros de atención

Durante el 2024, no se presentaron quejas o reclamos a través de estos mecanismos.



Con este mecanismo buscamos promover dentro del grupo de interés proveedores y contratistas comportamientos responsables en materia de Derechos Humanos



Adicionalmente, en 2024 diligenciamos la herramienta de autodiagnóstico de Guías Colombia para “Mecanismos de Quejas y Reclamos atento a DDHH”, basada en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre empresas y Derechos Humanos. Esta herramienta permite identificar los aspectos prioritarios de mejora para fortalecer la gestión en DDHH y evaluar el estado de avance en la implementación de los lineamientos priorizados dentro de la organización.

Para hacer efectivo su diligenciamiento, fue preciso analizar 37 indicadores de gestión a la luz de los siguientes temas:

Accesibilidad y legitimidad de los mecanismos de quejas y reclamos

Transparencia y predictibilidad

Fortalecedor y basado en el diálogo



A partir de este análisis, en 2025 se priorizarán e implementarán acciones para el cierre de brechas en lo relacionado con los mecanismos de quejas y reclamos atentos a DDHH existentes en CENS.



Programas de formación en Derechos Humanos

GRI 406-1, 412-2

En CENS, reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento de capacidades en Derechos Humanos para nuestros colaboradores, como parte de nuestra estrategia de debida diligencia. Por ello, en 2024 impulsamos diversos espacios de formación en donde participaron 386 trabajadores directos y de firmas contratistas.

ESPACIO DE FORMACIÓN	ASISTENTES	ENTIDAD FORMADORA
Foro en DDHH	126 trabajadores directos y contratistas	EPM
Política DDHH y mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH para proveedores y contratistas	260 trabajadores contratistas	CENS

Indicadores asociados a Derechos Humanos				
INDICADOR	2022	2023	2024	
Casos de discriminación presentados	0	0	0	
Porcentaje de trabajadores capacitados en DDHH	18%	37%	14%	
Número de empleados de la empresa que recibieron capacitación	117	246	97	
Sumatoria de las horas de formación, multiplicadas por el número de empleados que participaron en ella	936	2.214	291	

La disminución en el número de empleados capacitados y en las horas de formación, se debe principalmente a que en la actual vigencia no se realizaron cursos certificados en Derechos Humanos; sin embargo, seguiremos impartiendo anualmente estos procesos de formación.

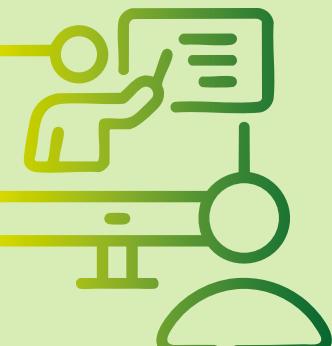


Derechos Humanos en la Cadena de Suministro

La gestión de Derechos Humanos en la Cadena de Suministro busca garantizar que nuestros contratistas operen bajo principios que respeten los derechos fundamentales de los trabajadores y las comunidades en las que actúan. Esto incluye la protección contra la explotación laboral, el trabajo infantil y la discriminación, así como el acceso a condiciones laborales seguras y saludables y el respeto por la libertad de asociación. Este enfoque proactivo promueve que todos los actores involucrados cumplan con estos principios, contribuyendo a un entorno laboral seguro, ético y respetuoso de los derechos humanos.



Elaboración de herramientas audiovisuales para abordar los lineamientos del código de conducta para proveedores y contratistas, la gestión de riesgos LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), buenas prácticas y recomendaciones para la gestión del riesgo de extorsión y secuestro, las cuales fueron difundidas a través de diferentes medios como página web y el boletín de Proveedores y Contratistas.



Formamos a 260 trabajadores de firmas contratistas sobre la política de Derechos Humanos de CENS y el mecanismo de quejas y reclamos atento a DDHH para Proveedores y Contratistas.



CONÓCELAS AQUÍ:

[HTTPS://YOUTU.BE/DVEWY4RDS6Q](https://youtu.be/dveWY4RDS6Q)

[HTTPS://YOUTU.BE/2D5GRSDFZMS](https://youtu.be/2D5GRSDFZMS)

[HTTPS://YOUTU.BE/IZJXMWVFII4](https://youtu.be/izJXMWVFII4)



Seguridad y Derechos Humanos

GRI 410-1

CENS, consciente de la importancia del enfoque preventivo en Derechos Humanos dentro de su estrategia de seguridad, impulsa acciones para garantizar la protección de sus operaciones, empleados y bienes en la gestión con las agencias de seguridad privada

En 2024, desde el proceso de seguridad física se ejecutaron las siguientes acciones:

En 2024, desde el proceso de seguridad física se ejecutaron las siguientes acciones:

Formación a 108 trabajadores de Vigilancia y Seguridad Privada en temas relacionados con Derechos Humanos.

Se realizaron capacitaciones sobre protocolos de seguridad a 454 trabajadores directos y contratistas.

Divulgación interna de los informes semanales de seguridad, en donde se describen las situaciones de orden público que pueden afectar la seguridad de los colaboradores de la compañía.

Revisión y priorización de 10 acciones para el cierre de brechas en Seguridad y Derechos Humanos, propuestas por Guías Colombia.

Indicadores asociados a la gestión de DDHH en Seguridad Física				
INDICADOR	2022	2023	2024	
Cantidad de personal de seguridad - Capacitación en DDHH - Contratistas.	88	175	108	
Sumatoria de las horas de formación multiplicadas por el número de contratistas que participaron en la formación.	176	350	216	
Número total de contratistas del personal de seguridad que labora para la empresa.	106	213	108	



Iniciativa Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

El Grupo EPM participa en esta iniciativa multiactor de carácter voluntario, que desde 2006 reúne a empresas, entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales. Su propósito es contribuir a la mejora de la situación de los Derechos Humanos (DDHH) y el Derecho Internacional Humanitario (DIH) en el país, mediante la creación de lineamientos prácticos de debida diligencia que fomenten operaciones empresariales respetuosas de los DDHH.

El compromiso de las empresas con el respeto a los Derechos Humanos no solo aporta a la construcción de paz, sino que también impulsa procesos de desarrollo sostenible en los territorios.

En CENS, hemos participado activamente en la implementación de las herramientas proporcionadas por Guías Colombia, reafirmando nuestro compromiso con la integración y difusión de esta iniciativa en nuestras operaciones. Desde 2020, hemos llevado a cabo autodiagnósticos de debida diligencia en Derechos Humanos en áreas clave como la cadena de suministro, el relacionamiento con comunidades, la seguridad física y los mecanismos de quejas y reclamos en materia de DDHH. Esto con el propósito de identificar brechas y fortalecer nuestra gestión empresarial en Derechos Humanos.

