

3.2 DERECHOS HUMANOS

Alineados con nuestro compromiso de contribuir a la construcción de un futuro sostenible desde los aspectos ambientales, sociales y económicos hemos, en 2024, Protección desarrolló un análisis para la identificación de riesgos que nos permitió tener una mirada integral de nuestros grupos de interés con un foco en nuestros clientes como punto de partida. Este ejercicio nos permitió profundizar en la identificación y análisis de riesgos actuales y potenciales a los cuales estamos expuestos en el desarrollo de nuestras actividades para tener un enfoque proactivo en la articulación de planes que permitan mitigar el impacto y remediar su impacto si así fuera necesario.

En el 2025, Protección avanzó en la implementación de Planes de Acción de Derechos Humanos a través de los cuales gestionamos cada uno de los derechos humanos priorizados. En este documento, está consagrado el avance de este ejercicio, la memoria metodológica y el proceso de Due Diligence y de Valoración que se han realizado en la compañía durante varios años.

ALCANCE DEL PROCESO DE DERECHOS HUMANOS

Protección S.A. aplica su proceso de debida diligencia en Derechos Humanos a todas sus operaciones. Este enfoque asegura que los riesgos se identifiquen antes de establecer vínculos, integrando criterios de DDHH en la toma de decisiones y en los sistemas de gestión de riesgos corporativos.

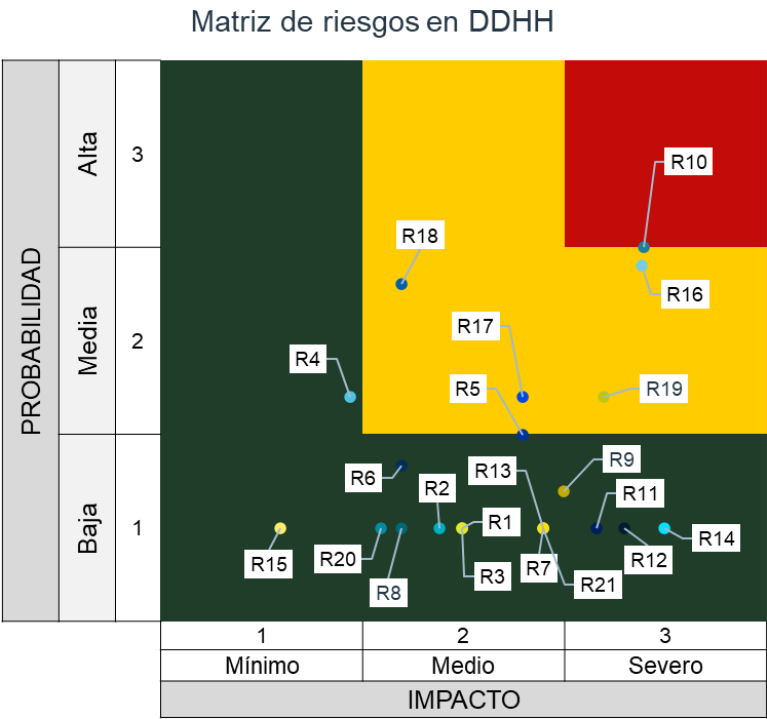
EVALUACIÓN DE RIESGOS EN DERECHOS HUMANOS – METODOLOGÍA 2024

En el 2024, Protección S.A. avanzó en la implementación de su proceso de debida diligencia en Derechos Humanos mediante talleres interdisciplinarios orientados a evaluar riesgos potenciales. El análisis se realizó considerando dos variables clave: la magnitud del impacto y la probabilidad de ocurrencia, garantizando una visión integral y preventiva. Para priorizar los riesgos identificados, se utilizó la matriz de riesgos como herramienta central, lo que permitió jerarquizar escenarios y definir acciones concretas de mitigación. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos en toda la cadena de valor y la gestión responsable de impactos.

Este ejercicio hace parte del proceso de debida diligencia en derechos humanos. Permite a la empresa entender, priorizar y actuar frente a sus riesgos en materia de DDHH. Además, responde a una expectativa global: que las empresas eviten causar impactos negativos sobre las personas y, en caso de que ocurran, cuenten con mecanismos adecuados para prevenir, mitigar y remediar dichos riesgos.

RESULTADOS DEL EJERCICIO DE VALORACIÓN 2024:

A partir del proceso que se llevó a cabo en el 2024, se priorizaron cinco Derechos Humanos, con sus respectivas descripciones, alcances, grupos de interés impactados y nivel de riesgo evidenciado no solo en la siguiente matriz sino en la gráfica posterior:



Derechos Humanos	Descripción del riesgo / Impacto potencial	GI Impactados	Nivel de riesgo
Derecho a la vida, libertad y seguridad	RIESGO 10: Informar de manera limitada al consumidor respecto a los productos adquiridos, genera desconfianza en el cliente, desinformación, malinterpretación, falta de transparencia y pérdida reputacional generando el levantamiento de acciones legales por parte de entidades de control estatal.	Cientes Accionistas	Riesgo crítico
Derecho a la privacidad	RIESGO 16: Quebrantar el uso de datos personales, ciberataques y fuga o pérdida de información crítica, en detrimento de la confianza de los clientes, pérdidas financieras por caída en ventas y daño reputacional.	Cientes Contratistas	Riesgo medio
Derecho a la libertad de opinión y expresión	RIESGO 17: Incumplir con los trámites y protocolos mínimos para garantizar el derecho fundamental del debido proceso a los clientes.	Cientes	Riesgo medio
	RIESGO 18: Generar efectos reputacionales adversos por quejas de clientes relacionadas con el incumplimiento de los principios corporativos o calidad de los servicios prestados.	Cientes	Riesgo medio
Derecho a la Seguridad Social	RIESGO 19: Carecer de mecanismos para garantizar el amparo necesario de aquellos que se encuentren ante situaciones de vulnerabilidad, como la invalidez, vejez o muerte, que impacte un nivel de vida adecuado de los clientes.	Cientes Comunidades locales Accionistas Empleados	Riesgo medio

El proceso considera de manera explícita los riesgos que enfrentan grupos vulnerables como clientes, empleados, contratistas, mujeres, comunidades locales y accionistas. Estos grupos fueron incluidos en la identificación y priorización de riesgos mediante talleres interdisciplinarios y consultas directas, garantizando que sus necesidades y expectativas se reflejen en los planes de acción.

3.2.2 DEBIDA DILIGENCIA DERECHOS HUMANOS

En 2024, Protección estableció un marco de actuación para la gestión de Derechos Humanos, definiendo alcance y lineamientos. Durante 2025, avanzamos en la activación de cinco mesas de trabajo, cada una enfocada en un derecho humano priorizado, donde se construyeron y ejecutaron planes de acción orientados a la identificación, prevención, mitigación y reparación de impactos reales y potenciales en nuestras operaciones y cadena de valor. Estos planes consideran grupos vulnerables —clientes, accionistas, empleados, mujeres, contratistas y comunidades locales— e incluyen acciones concretas con indicadores, responsables y plazos, evidenciadas públicamente. Con ello, continuamos el proceso de debida diligencia en DDHH, demostrando cómo la empresa gestiona y previene riesgos mediante el PADDHH, que documenta recursos y mecanismos para garantizar la protección efectiva de los derechos humanos.

Para conocer el Plan de Acción de Derechos Humanos realizado durante el 2025 haz clic aquí.

EVIDENCIA PÚBLICA Y TRAZABILIDAD

Los resultados del proceso, incluyendo los cinco derechos humanos priorizados, los planes de acción y los indicadores de seguimiento, se publican en el Informe de Sostenibilidad y en el micrositio corporativo. Esta divulgación asegura transparencia y permite a los grupos de interés verificar el avance y la efectividad de las medidas implementadas.

3.2.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE PROACTIVO

Nuestro sistema no depende únicamente de mecanismos reactivos como líneas de denuncia. Se basa en la identificación anticipada de riesgos mediante análisis sistemáticos, talleres interdisciplinarios y herramientas de priorización, lo que permite prevenir impactos antes de que ocurran y establecer medidas correctivas oportunas. En ese sentido, en Protección hemos llevado a cabo de manera proactiva una evaluación de posibles problemas de derechos humanos en los últimos 3 años.

Esta evaluación se llevó a cabo en el 2025 sobre nuestras operaciones propias con el siguiente alcance:

- 100% del total evaluado en los últimos tres años
- 100% del total evaluado donde se han identificado riesgos
- 23,8% del riesgo con acciones de mitigación tomadas

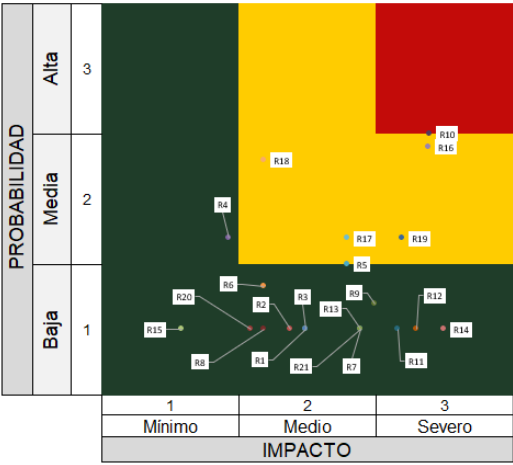
EVALUACIÓN 2025

En 2025, Protección realizó la evaluación anual de seguimiento a los Planes de Acción en Derechos Humanos, con el objetivo de medir la efectividad de las medidas implementadas y su contribución a la reducción de riesgos priorizados. Este análisis integral consideró el conjunto de acciones ejecutadas, evaluando si fueron eficaces para prevenir, mitigar o remediar impactos reales y potenciales, además de identificar logros, oportunidades de mejora y acciones futuras. La metodología incluyó la revisión de indicadores y la recalibración de riesgos, aplicando criterios de magnitud y probabilidad. Como resultado, los cinco riesgos priorizados disminuyeron significativamente su nivel de probabilidad, evidenciando avances positivos en la gestión. Este proceso refuerza la trazabilidad, el aprendizaje institucional y la alineación con los principios de debida diligencia en Derechos Humanos.

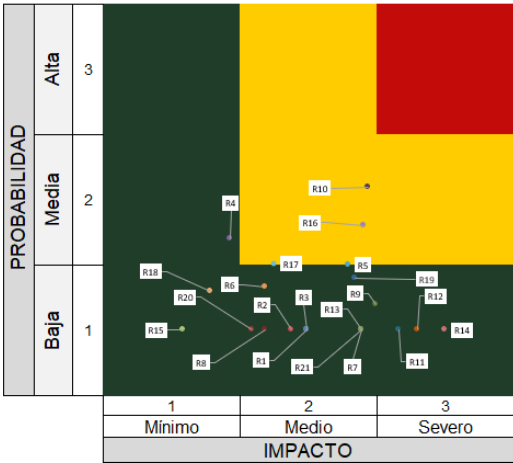
Lo anterior significa que en Protección hacemos una revisión periódica sistemática del mapeo de riesgos de problemas potenciales, realizado en el 2025 y con el compromiso de volver a realizar la valoración en noviembre del 2026.

EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS A DERECHOS HUMANOS
2024 VS 2025

MATRIZ DE RIESGOS EN DDHH 2024



MATRIZ DE RIESGOS EN DDHH 2025:



DDHH	Pond. Impacto y Probabilidad		Riesgo	
	2024	2025	2024	2025
R10: Asesoría clientes	9	5	Crítico	Medio
R16: Datos Personales	6	4	Medio	Medio
R17: Debido Proceso	4	4	Medio	Medio
R18: Calidad de servicio	4	1	Medio	Bajo
R19: Entrega Pensión	4	2	Medio	Bajo

PROXIMOS PASOS:

1. **Implementación continua:** Mantener la ejecución del Plan de Acción en Derechos Humanos (PADDHH), realizando seguimiento periódico a las acciones y ajustando aquellas con calificación técnica entre 0 y 1,9 para garantizar mayor efectividad y cumplimiento de los objetivos.
2. **Ciclo de mejora anual:** Repetir la evaluación de riesgos cada año para verificar la efectividad de las medidas implementadas. Si los riesgos priorizados se mantienen en niveles bajos y la organización cuenta con capacidad, incorporar nuevos riesgos al PADDHH y diseñar planes específicos para su prevención y mitigación.