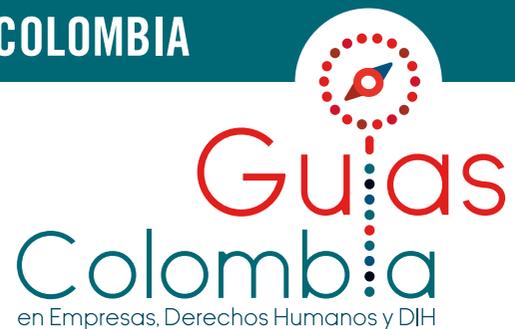


EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA

GUÍA COLOMBIA DE MECANISMOS
DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTOS
A LOS DERECHOS HUMANOS Y EL
DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

ESTUDIO DE CASO: TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

OCTUBRE 2018



EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA

GUÍA COLOMBIA DE MECANISMOS
DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTOS
A LOS DERECHOS HUMANOS Y EL
DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

ESTUDIO DE CASO: TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

OCTUBRE 2018



Secretaría Técnica:



Con el apoyo de:

Telefonica



Secretaría Técnica:
Fundación Ideas para la Paz

Con el apoyo de:
Telefónica - Movistar Colombia
Embajada de Suiza en Colombia

Diseño y diagramación
Ladoamable
www.ladoamable.com

ISBN
978-958-5517-11-0

Bogotá, Colombia 2018

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	8
2	ALCANCE DEL ESTUDIO DE CASO	12
3	CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL ENTENDIMIENTO COMÚN	12
4	METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE ESTUDIO DE CASO	16
5	DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA COLOMBIA DE “MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTOS A LOS DERECHOS HUMANOS Y EL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO”	17
6	CARACTERIZACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA	19
7	IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y CRITERIOS MÍNIMOS DE LA GUÍA COLOMBIA POR PARTE DE TELEFÓNICA	25
8	INNOVACIONES DE TELEFÓNICA EN SU MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS	35
9	CASO PRÁCTICO — COMUNIDAD DE ENTRERRÍOS — BOGOTÁ: ¿CÓMO SE PUSO EN MARCHA EL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTO A LOS DERECHOS HUMANOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA?	38
10	OPORTUNIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS MÍNIMOS DE LA GUÍA COLOMBIA DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA EL CASO DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA	41
	CONOZCA MÁS SOBRE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA Y SUS CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN DERECHOS HUMANOS	43
	CONOZCA MÁS SOBRE LA INICIATIVA MULTIACTOR GUÍAS COLOMBIA EN EMPRESAS, DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	45

ACRÓNIMOS

CE	Centro de Experiencia
COLTEL	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
COP	Pesos Colombianos
CUN	Código Único Numérico
DANE	Departamento Nacional de Estadística
DDHH	Derechos Humanos
DESC	Derechos Económicos, Sociales y Culturales
DIH	Derecho Internacional Humanitario
DIVIPOLA	División Político-Administrativa de Colombia
FIP	Fundación Ideas para la Paz
FTP	Protocolo de Transferencia de Archivos
GD	Gestión Digital
JAE	Herramienta de cargue de Peticiones, Quejas o Recursos
MA	Medio Ambiente
OIBDA	Operative Incom Before Depreciations and Amortizations
PHVA	Ciclo Planear, Hacer, Verificar, Ajustar
PQRS	Peticiones, Quejas o Recursos
PRNU	Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos
QR	Quejas y Reclamos
TELECOM	Empresa Nacional de Telecomunicaciones

¿POR QUÉ DOCUMENTAR LAS EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA?

Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario es una iniciativa voluntaria de carácter multiactor que integra a empresas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones internacionales y entidades estatales, alrededor del deber empresarial de respetar los derechos humanos.

Las empresas que voluntariamente hacen parte de la iniciativa, adquieren el compromiso de implementar los lineamientos que de manera colaborativa y participativa se elaboran en el marco de Guías Colombia.

La divulgación de la experiencia de Telefónica Movistar Colombia en materia de la adopción y puesta en marcha de los lineamientos contenidos en la Guía Colombia de *"Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario"*¹, es un esfuerzo de la iniciativa para inspirar a otras empresas a replicar e innovar en materia de mejores prácticas para avanzar en su gestión organizacional en derechos humanos.

• • • • •
¹ Descárguela y consúltela gratuitamente en: <http://www.ideaspaz.org/tools/guias-colombia>

1. INTRODUCCIÓN

La pregunta sobre la relación entre las empresas y los derechos humanos ha estado vigente por décadas. Sin embargo, sólo hasta el siglo XXI se determinó una norma de conducta mundial en materia de derechos humanos aplicable a todas las empresas.

Esta norma de conducta establece que **las empresas deben respetar los derechos humanos y hacer frente a las consecuencias negativas sobre éstos** en las que puedan tener participación. Esta responsabilidad de respetar, como se resume en algunos círculos, se adoptó en 2008 en el seno de las Naciones Unidas mediante el Marco “Proteger, Respetar y Remediar”, y en 2011 se operacionalizó en los treinta y un (31) “Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos” (en adelante PRNU).

Para que las empresas cumplan con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, deben actuar con la debida diligencia, lo que implica identificar, prevenir, mitigar y responder a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos.

Estos mismos Principios indican que las empresas deben establecer o participar en mecanismos de reclamación eficaces del nivel operacional para que quienes conside-

ren que han sufrido o estén sufriendo consecuencias negativas sobre sus derechos, en relación con la actividad económica, puedan reclamar y solicitar su reparación. Estos mecanismos sirven entonces para dos propósitos centrales: identificar impactos potenciales y reales sobre los derechos humanos y, en el caso de los impactos reales, para que la empresa atienda de manera oportuna y directa los daños identificados, procurando la no repetición y el escalamiento de las afectaciones.

“En el contexto de los Principios Rectores, la diligencia debida en materia de derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos”².

• • • • •

² Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). *La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación*, p. 8. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 10 de septiembre de 2018).

En el contexto colombiano, la puesta en marcha de este tipo de mecanismos de reclamación por parte de las empresas constituye un aporte esencial para la prevención de las conflictividades sociales, la profundización de vulnerabilidades de la población y, por ende, es una contribución sustancial a la construcción de paz y al desarrollo sostenible.

Por todo lo anterior, en el año 2014 la iniciativa multiactor Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario publicó el lineamiento *"Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario"* (en adelante Guía de Quejas y Reclamos), con el firme propósito de aterrizar a nuestro contexto el mandato de los Principios Rectores y contribuir sustancialmente a la gestión de los derechos humanos por parte de los actores empresariales.

La recopilación y divulgación de la experiencia de Telefónica Movistar Colombia (en adelante Telefónica) respecto a la implementación de dicha Guía Colombia, resalta las implicaciones organizacionales de adoptar un mecanismo de esta naturaleza, así como las fortalezas y lecciones aprendidas de lo que debe entenderse como un proceso de mejora continua.

Esta experiencia es la primera de una serie de casos que Guías Colombia hará públicos, basados en las prácticas en derechos humanos de las empresas que integran la iniciativa, con la intención de complementar desde el

campo práctico los lineamientos que se elaboran en Guías Colombia y así ofrecer a más empresas oportunidades para mejorar su desempeño en derechos humanos siguiendo el camino recorrido por sus pares.

La selección de este caso ocurrió de manera consensuada entre los integrantes de la iniciativa, y se delegó su elaboración a la Secretaría Técnica de Guías Colombia, en cabeza de la Fundación Ideas para la Paz (FIP)³.

Este documento está dividido en tres secciones principales que recogen la información obtenida a través de fuentes primarias y secundarias sobre Telefónica y su mecanismo de quejas y reclamos.

La primera parte desarrolla el alcance del documento, la metodología aplicada, los conceptos básicos para el entendimiento del caso y una contextualización sobre Telefónica. La segunda consiste en la descripción de la implementación de la Guía de Quejas y Reclamos por parte de la empresa, para lo cual se describen de manera general los lineamientos de dicha guía, el mecanismo implementado por Telefónica y la manera como ambos se articulan. Finalmente, la tercera sección abarca un caso aplicado del mecanismo de quejas y reclamos de Telefónica, que da muestra de su funcionamiento, su eficacia en la prevención de impactos en derechos humanos y la remediación a las afectaciones sobre los mismos. Esta

.....

³ Ver: <http://www.ideaspaz.org/>

tercera sección finaliza con un análisis sobre las innovaciones de la empresa respecto a su mecanismo de quejas y reclamos, y resalta oportunidades para continuar mejorándolo desde una perspectiva de derechos humanos. Las oportunidades indicadas pueden ser acogidas por las demás empresas que hacen parte de Guías Colombia y otras que deseen mejorar sus mecanismos de quejas y reclamos desde la perspectiva de los derechos humanos.

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

Telefónica S.A. es una empresa multinacional de origen español, encargada de ofrecer medios de comunicación ajustados a altos estándares de seguridad tecnológica y vanguardista. Con presencia en 24 países distribuidos en América Latina, Europa y Asia, esta empresa fue catalogada como la segunda compañía más admirada a nivel mundial, siendo superada únicamente por el gigante estadounidense AT&T, y sobrepasando a varios de sus competidores internacionales, como Vodafone, Orange, América Móvil y Deutsche Telekom. Telefónica también ha obtenido esta posición por la calidad de sus productos y servicios, los estándares de sus políticas de responsabilidad social, su solidez financiera y el valor de sus inversiones en el largo plazo⁴.

La empresa es conocida entre sus clientes, grandes y pequeños, particulares y empresariales, por sus servicios de telefonía móvil y fija, banda ancha y televisión

por cable, brindados a través de Movistar, O2 y Vivo, sus marcas más representativas en América Latina y Europa, siendo Movistar la marca con la que es reconocida en Colombia.

La llegada de Telefónica al país tiene como antecedente la liquidación y posterior desaparición en el año 2003, de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones - TELECOM. Para reemplazarla, en el mismo año, se creó la denominada Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., COLTEL. Tres años más tarde, en 2006, esta empresa fue vendida a Telefónica que, en 2012, realizó una importante inversión económica para que el Gobierno Nacional pusiera en marcha un plan que evitara la quiebra definitiva de TELECOM. En el mismo año, y dada la contribución de Telefónica en el rescate de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, se unificó con COLTEL y con Movistar, compañía de servicios de telefonía móvil (antes Bellsouth), manteniendo su razón social como Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., pero cambiando el nombre inicial de Telefónica-Telecom por el de Telefónica Movistar Colombia⁵.

El año 2017 fue uno de los más exitosos de Telefónica Movistar Colombia. Cerró con 17,4 millones de clientes de servicios móviles y fijos, un ingreso total de \$5 billo-

• • • • •

⁴ Diario El Español (19 de enero de 2018). *Telefónica, la mejor teleco europea y la segunda del mundo para Fortune*. Disponible en: https://www.elespanol.com/economia/empresas/20180119/telefonica-mejor-teleco-europea-segunda-mundo-fortune/278472907_0.html (consultado el 19 de julio de 2018).

⁵ Entrevista realizada a personal de la Gerencia de Sostenibilidad y Gobierno de Telefónica (18 de julio de 2018).

nes de pesos, un desempeño financiero de \$1,54 billones (según OIBDA), \$330 mil millones de utilidad neta y más de \$1 billón de pesos invertidos en infraestructura. Para entonces, Telefónica Movistar Colombia contaba con 26.867 personas vinculadas a la empresa, de las cuales 6.723 lo hicieron mediante empleos fijos y temporales y 20.144 a través de sus aliados. Además, la cobertura nacional se registró en un 85%, con presencia en 957 municipios⁶ de los 1.101⁷ existentes en el país a través de su marca comercial Movistar.

Para asegurar la sostenibilidad del negocio, Telefónica Movistar Colombia se ha comprometido – a nivel internacional y nacional- con altos estándares de calidad y vanguardia en el servicio que ofrece, y con la adopción e implementación de prácticas responsables a nivel ambiental, social y económico con un enfoque de derechos humanos. Ello, con la perspectiva de impulsar transformaciones positivas duraderas en sus entornos de operación, reducir y mitigar los impactos de su actividad y generar confianza entre sus grupos de interés.

En el marco de estos compromisos, Telefónica Movistar Colombia se adhirió voluntariamente a Guías Colombia en el año 2011, siendo, hasta la fecha, la única empresa del sector de telecomunicaciones en la iniciativa. Adicionalmente, el liderazgo de Telefónica se ha visto reflejado en su constante participación en el Comité Directivo de Guías Colombia, en las plenarios mensuales de trabajo y en los esfuerzos de la empresa para contribuir al posicionamiento estratégico nacional e internacional de la iniciativa.

1.2. ¿POR QUÉ LA GUÍA DE MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTOS A LOS DERECHOS HUMANOS Y EL DIH EN TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA?

La intención de Telefónica de dar a conocer su experiencia en materia del mecanismo de quejas y reclamos corporativo, está soportada en sus *Principios de Negocio Responsable*, entendidos como la política corporativa que determina los fundamentos de la gestión en derechos humanos de la organización.

En la práctica, el ingreso de Telefónica a Colombia en 2004, considerado un país complejo para desempeñar actividades económicas, llevó a la empresa a priorizar un enfoque de acción sin daño⁸ para adelantar sus operaciones en un país en conflicto y caracterizado por múltiples factores de fragilidad social.

Desde entonces, la empresa desarrolló diversas acciones orientadas a velar por el respeto de los derechos humanos, tales como análisis de contexto, análisis de brechas

• • • • •

⁶ Telefónica Movistar Colombia (2017). Perfil de Telefónica.

⁷ Departamento Nacional de Estadística (DANE). División Político-Administrativa de Colombia, DIVIPOLA. Disponible en: <https://geoportal.dane.gov.co/v2/?page=elementoDivipola> (consultado el 02 de octubre de 2018).

⁸ La *Acción Sin Daño* parte de la premisa de que, así como las empresas pueden contribuir a transformar positivamente los territorios y a cerrar brechas sociales, también pueden generar impactos negativos sobre los DDHH, aumentar las conflictos y tensiones sociales y fragmentar el tejido social. El enfoque de Acción Sin Daño consiste en que las organizaciones realicen una reflexión sistemática sobre su quehacer y su manera de relacionarse con los diferentes actores sociales para identificar, gestionar y evitar generar impactos negativos sobre éstos. Disponible en: Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2017). *Guía para la debida diligencia en DDHH y DIH en las acciones de fortalecimiento internacional*. Glosario. Disponible en: <http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/5a1ed6f46e693.pdf> (consultado el 04 de octubre de 2018).

y análisis de impactos. Todo ello se alimentó del proceso de relacionamiento con comunidades, que fue un factor determinante para el diseño del mecanismo de quejas y reclamos acogido en el año 2016. Cabe anotar que, al tomar la decisión de adecuar el mecanismo que la empresa tenía hasta el momento para incorporar un enfoque de derechos humanos, Telefónica Movistar Colombia se convirtió en la primera operación de Telefónica a nivel mundial en implementar un mecanismo de quejas y reclamos de esa naturaleza. Gracias a ello, la empresa se ha convertido en el referente de otras operaciones de esta multinacional, particularmente en países como México y Brasil.

2. ALCANCE DEL ESTUDIO DE CASO

Este estudio de caso es de carácter descriptivo y se centra en el proceso de implementación de la Guía Colombia sobre *“Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario”* en la empresa Telefónica. En ningún momento constituye una auditoría o evaluación del mecanismo de quejas y reclamos de la empresa.

Las descripciones aquí presentadas se basan únicamente en la experiencia de Telefónica y no representan ni reflejan la gestión de las demás empresas que hacen parte de Guías Colombia con relación a la puesta en marcha de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los derechos humanos.

3. CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL ENTENDIMIENTO COMÚN

Para facilitar la lectura de este estudio de caso, se presentan a continuación algunas definiciones esenciales en materia de empresas y derechos humanos:

- **Debida diligencia:** es un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias⁹ (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores). Este proceso debe incluir una evaluación de los impactos reales y potenciales de las actividades sobre los derechos humanos, la integración de las conclusiones en sus sistemas de gestión y la actuación al respecto, el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas¹⁰.

• • • • •

⁹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). *La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación*, p. 8. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 10 de septiembre de 2018).

¹⁰ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2011). *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos* (Principios Rectores 17 al 21). Disponible en: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusiness-hr_sp.pdf

- **Impacto potencial:** es un efecto adverso que puede producirse, pero aún no se ha producido. Se trata mediante medidas de prevención para evitar su materialización, o de mitigación para reducir su intensidad¹¹.
- **Impacto real:** es una consecuencia negativa que ya se ha producido o está produciendo. Se trata mediante medidas de reparación¹².
- **Procedimiento Específico para Atender Peticiones, Quejas o Recursos (PQRS) o Silencios de Clientes con Productos Fijos y/o Móviles en Primera Instancia o Segunda Instancia:** es el proceso con el que Telefónica pretende *"atender oportuna y eficazmente las peticiones, quejas y silencios administrativos positivos radicados por los clientes con productos fijos o móviles"*, recibidos a través de sus diferentes canales¹³.
- **Procedimiento Específico para la Atención y Registro de Quejas y Reclamos (QR) no relacionadas a un Servicio:** es el procedimiento de Telefónica para *"atender oportunamente y solucionar las Quejas y Reclamos presentadas por los grupos de interés, sobre temas relacionados con la instalación, operación y mantenimiento de las redes o demás equipos que soportan la prestación del servicio fijo y/o móvil que no están relacionados a un contrato de servicio y que*

*pueden representar un riesgo en Derechos Humanos, Medio Ambiente y/o de Reputación"*¹⁴.

- **Queja en Derechos Humanos y/o Derecho Internacional Humanitario (DIH):** es la expresión de insatisfacción hecha a la organización, originada en percepciones de violaciones / abusos / irrespeto / vulneración a los derechos humanos o infracciones al DIH por parte de sus grupos de interés, relacionada con sus productos y/o servicios, desempeños o procedimientos de actuación, donde se espera una respuesta o una satisfacción explícita o implícita. La queja puede venir del incumplimiento a un compromiso o la no satisfacción de una expectativa¹⁵.
- **Reclamo en Derechos Humanos y/o Derecho Internacional Humanitario (DIH):** es la manifestación de una inconformidad expresada por algún miembro de un grupo de interés, originada en percepciones de violaciones / abusos / irrespeto / vulneración a los derechos humanos

• • • • •

¹¹ *Ibíd.*

¹² *Ibíd.*

¹³ Telefónica Movistar Colombia (23 de febrero de 2018). Procedimiento específico para Atender Peticiones, Quejas o Recursos (PQRS) o Silencios de Clientes con Productos Fijos y/o Móviles en Primera Instancia o Segunda Instancia (documento de uso exclusivo de Telefónica), p. 1.

¹⁴ Telefónica Movistar Colombia (07 de marzo de 2018). Procedimiento específico para la Atención y Registro de Quejas y Reclamos (QR) no relacionadas a un Servicio (documento de uso exclusivo de Telefónica), p. 1.

¹⁵ Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2014). *Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los Derechos Humanos y al Derecho Internacional Humanitario*. Disponible en: <http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/5a1ed7376bad2.pdf> (consultado el 30 de agosto de 2018).

o infracciones al DIH por parte de sus grupos de interés, por el incumplimiento total o parcial de un compromiso, o por la existencia de un impacto no deseado que no ha sido atendido a satisfacción por el reclamante. En el reclamo se espera obtener una reparación por el daño, ya sea compensación material o inmaterial. Así mismo la definición de reclamo incluye como condición, que el reclamo sea elevado por un actor legítimo, solamente por el directamente afectado o por quien lo represente legalmente, y es necesario que traiga como anexo evidencia que lo soporte¹⁶.

- **Reparación/remedio:** los términos reparación y remedio se refieren ambos a los procesos tendientes a reparar una consecuencia negativa sobre los derechos humanos y los resultados sustantivos que pueden contrarrestar o compensar esa consecuencia negativa. Esos resultados pueden adoptar diversas formas, como disculpas, restitución, rehabilitación, compensaciones económicas o no económicas y sanciones punitivas (ya sean penales o administrativas, por ejemplo multas), así como medidas de prevención de nuevos daños como, por ejemplo, los requerimientos o las garantías de no repetición¹⁷.
- **Respuesta a una queja:** según los procedimientos específicos para la atención establecidos por Telefónica, *"toda petición, queja o*

*recurso debe tramitarse y responderse a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción de acuerdo a la resolución vigente. Toda respuesta que sea enviada por carta física al cliente, debe mantener el esquema del formato de respuesta. Las respuestas escritas deben contener todos los aspectos exigidos de ley como notificaciones y recursos en el caso de aplicar lo mismo"*¹⁸. Todas las quejas y reclamos recibidas por Telefónica, incluidas las de derechos humanos, son respondidas en este plazo¹⁹.

- **Resolución de una queja:** es el momento en que el que problema que motivó la queja es solucionado y cerrado por parte de Telefónica Movistar Colombia²⁰.

• • • • •

¹⁶ *Ibíd.*

¹⁷ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2011). *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos* (Principios Rectores 17 al 21). Disponible en: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

¹⁸ Telefónica Movistar Colombia (23 de febrero de 2018). Procedimiento específico para Atender Peticiones, Quejas o Recursos (PQRS) o Silencios de Clientes con Productos Fijos y/o Móviles en Primera Instancia o Segunda Instancia (documento de uso exclusivo de Telefónica), p. 1 y 2.

¹⁹ Telefónica Movistar Colombia (07 de marzo de 2018). Procedimiento específico para la Atención y Registro de Quejas y Reclamos (QR) no relacionadas a un Servicio (documento de uso exclusivo de Telefónica), p. 2.

²⁰ Grupo Focal realizado por la FIP con el Área de Atención Escrita, la Gerencia de Sostenibilidad y la Gerencia de Proyectos y Procesos de Telefónica (03 de septiembre de 2018).

3.1. ELEMENTOS ESENCIALES DE LA REMEDIACIÓN EN MATERIA DE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS²¹

A continuación, se enuncian las etapas de un *proceso* de remediación, dado que son tan importantes como el *resultado* en sí mismo. También se presentan otras características de la remediación en materia de empresas y derechos humanos.

- **La remediación tiene tres etapas²²:**
 - Acceso
 - Procedimientos
 - Resolución
- **Un mecanismo de reclamación es** cualquier proceso habitual, estatal y no estatal, judicial o extrajudicial, que permita plantear reclamaciones y reparar violaciones a los derechos humanos relacionadas con actividades empresariales.
- Los **mecanismos estatales judiciales y no judiciales** son la base de un sistema más amplio de reparación, que incluye los mecanismos de las empresas.
- Los **mecanismos extrajudiciales de reclamación del Estado** son paralelos y complementarios a los judiciales. No siempre es necesario recurrir a una reparación judicial en materia de derechos humanos.
- Los **mecanismos de reclamación no estatales** (es decir, de las empresas) tienen como valor agregado: rapidez de acceso, rapidez de reparación y costos reducidos.
- Los **mecanismos de reclamación no estatales** pueden ser administrados directamente por la empresa o mediante un tercero experto.
- La **remediación del daño causado puede tomar diversas formas:**
 - Disculpa.
 - Indemnización (financiera u otro).
 - Cese de una actividad.
 - Adopción de disposiciones para la no repetición.
 - Cualquier otra medida adoptada entre las partes.
- Los **mecanismos de reclamación de las empresas:**
 - Contribuyen a determinar consecuencias negativas sobre los derechos humanos.
 - Son un canal para que las personas directamente afectadas expresen sus preocupaciones.
 - Ayudan a identificar problemas sistémicos en derechos humanos.
 - Ayudan a las empresas a mejorar sus prácticas.

• • • • •

²¹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2011). *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos* (Principios Rectores 17 al 21). Disponible en: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusiness_hr_sp.pdf (Principio Rector 29, 30 y 31).

²² Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2011). *Ibid.* (Principio Rector 26).

- Permiten recibir preocupaciones que pueden derivar en conflictos o violaciones graves a derechos humanos.
 - Permiten que las empresas de forma temprana y directa se ocupen de sus daños y eviten afectaciones mayores.
- Estos mecanismos de reclamación de las empresas no sustituyen:
 - Los procesos de negociación sindical.
 - Los mecanismos judiciales.
 - Otros mecanismos extrajudiciales.
 - Todos los mecanismos de reclamación extrajudiciales (estatales y no estatales) deben cumplir los siguientes criterios:
 - Legítimos: suscitar confianza.
 - Accesibles: conocidos por todos.
 - Predecibles: procedimiento claro y conocido.
 - Equitativos: plena información y respeto.
 - Transparentes: mantener informadas a las partes.
 - Compatibles con los derechos: reparaciones conforme a los derechos humanos.
 - Fuente de aprendizaje continuo: identificar lecciones aprendidas para mejorar.

Además, en el caso de los mecanismos de reclamación de las empresas deben:

- Basarse en la participación y el diálogo.

En suma, los mecanismos de reclamación empresariales tienen un gran potencial en la **prevención de nuevos**

conflictos y la **generación de alertas tempranas** que eviten el escalamiento de afectaciones a los derechos humanos.

4. METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE ESTUDIO DE CASO

La documentación de la experiencia de Telefónica se realizó tomando como parámetro de referencia la Guía Colombia de *Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario*. Para el efecto, la iniciativa delegó en la Secretaría Técnica de Guías Colombia, en cabeza de la Fundación Ideas para la Paz (FIP)²³, el proceso de recolección, procesamiento, análisis y formulación del presente estudio de caso. Adicionalmente, se contó con la participación activa de Telefónica y sus colaboradores a lo largo de todo el proceso.

Esta documentación inició en julio y finalizó en octubre de 2018. Se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes, que fueron clasificadas y analizadas a partir de los contenidos de la Guía Colombia previamente mencionada:

- Informes, artículos de prensa y noticias relativas a la gestión en derechos humanos de Telefónica.

• • • • •

²³ Ver: <http://www.ideaspaz.org/>

- Políticas, procedimientos, protocolos y demás soportes de gestión facilitados por la empresa Telefónica para efectos del estudio.
- Cuatro (4) sesiones de trabajo con personal de Telefónica para contextualización, caracterización y entendimiento general del mecanismo.
- Tres (3) entrevistas semiestructuradas a personal de Telefónica involucrado en el proceso interno del mecanismo de quejas y reclamos.
- Un (1) grupo focal con personal de la organización para conocer sus percepciones, preocupaciones y expectativas frente a la eficacia del mecanismo.

5. DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA COLOMBIA DE “MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTOS A LOS DERECHOS HUMANOS Y EL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO”

La Guía Colombia de Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario se desarrolló con el propósito de ayudar a las empresas en Colombia, de distintos sectores y diversos tamaños, a alinearse con las expectativas de conducta en materia de remediación²⁴ establecidas en el Marco “*Proteger, respetar y remediar*” y los Principios

Rectores de Naciones Unidas. Dicha Guía fue elaborada de manera colaborativa entre los integrantes de la iniciativa y se publicó en 2014.

Como se ha planteado previamente, se espera que las empresas cuenten con mecanismos de reclamación del nivel operacional –comúnmente denominados mecanismos de quejas y reclamos– para efectos de identificar, en el marco de la debida diligencia, posibles impactos sobre los derechos humanos. También, estos mecanismos deben permitir analizar y reparar las afectaciones negativas sobre el goce efectivo de derechos, relacionadas con las actividades empresariales.

Hay al menos dos innovaciones de Guías Colombia respecto a sus lineamientos frente a los mecanismos de quejas y reclamos desde una perspectiva de remediación. Primero, los lineamientos de la iniciativa reconocen el contexto de conflicto armado en Colombia, motivo por el cual se plantean expectativas de conducta para las empresas frente al manejo y atención de consecuencias negativas sobre el Derecho Internacional Humanitario (DIH) y no sólo en derechos humanos. Ello, sin pretender sustituir los mecanismos judiciales en casos de delitos o violaciones graves a estos derechos.

• • • • •

²⁴ Ver definición en la sección de este documento sobre “Conceptos básicos para el entendimiento común”.

En segundo lugar, en todas las otras guías elaboradas en el marco de la iniciativa²⁵, se incluyen lineamientos específicos en relación con el uso y adecuación de los mecanismos de quejas y reclamos para que, según la empresa y sus riesgos e impactos en derechos humanos más críticos, cuenten con instrumentos de remediación acordes con las exigencias de los Principios Rectores. Así, por ejemplo, y teniendo en cuenta los mayores riesgos de complicidad de las empresas en zonas de conflicto armado, la Guía Colombia de Seguridad brinda orientaciones puntuales para la recepción, categorización y trámite de quejas y reclamos en derechos humanos y DIH asociadas a sus contratos de seguridad privada y convenios con las fuerzas de seguridad del Estado.

La Guía Colombia de Mecanismos de Quejas y Reclamos ofrece los siguientes elementos para las empresas que deseen implementarla:

- 11 principios y criterios *mínimos* que deben acoger las empresas para alinear su mecanismo con los requerimientos actuales en derechos humanos.
- 6 acciones clave en el marco de la implementación del mecanismo, en términos de:
 - Divulgación del mecanismo con grupos de interés.
 - Recepción y registro de las quejas y reclamos.
 - Proceso investigativo.
 - Preparación y comunicación de la respuesta a las quejas y reclamos.

- Cierre del caso en el mecanismo.
- Monitoreo, reporte y evaluación del mecanismo.
- 3 escenarios para la gestión de quejas y reclamos asociadas a violaciones al DIH en el entorno de operación de la empresa.
- 6 indicadores para contar con una línea base sobre el mecanismo de la empresa en materia de derechos humanos.
- 4 ejemplos reales de mecanismos de quejas y reclamos en el marco de proyectos y operaciones empresariales.

Cabe mencionar que la documentación de la experiencia de Telefónica se fundamenta en la adopción gradual de los principios y criterios *mínimos* desarrollados en la Guía Colombia de Mecanismos de Quejas y Reclamos.

• • • • •

²⁵ Las demás guías de Guías Colombia son: Trabajo decente, Seguridad, Cadena de suministro, Fortalecimiento Institucional y Uso y adquisición de derechos sobre tierras. Descárguelas y consúltelas gratuitamente en: <http://www.ideaspaz.org/tools/guias-colombia>

6. CARACTERIZACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA

El mecanismo de Telefónica como se conoce hoy, es el resultado de un proceso de actualización que adelantó la empresa entre 2016 y 2017. Fue a partir de ese momento que se incluyó un enfoque de derechos humanos en su mecanismo que marcó la diferencia con la manera en que se gestionaban anteriormente las quejas y reclamos. Ello, en tanto que, si bien existía un mecanismo público y oficial para recibirlas, éste estaba orientado principalmente a todas aquellas quejas y reclamos asociadas a la prestación de los servicios de Telefónica. Los casos asociados a derechos humanos, por lo general quedaban como quejas y reclamos “*huérfanos*”, ya que no existían responsables asignados para su gestión, lo cual podía retrasar significativamente su respuesta, resolución y cierre, y por ende representar un riesgo tanto para la empresa como para los reclamantes.

La formulación de planes de acción encaminados a la inclusión de un enfoque de derechos humanos transversal en todas las actividades de la empresa, entre ellos el mecanismo de quejas y reclamos, se originó, en primer lugar, como respuesta a los resultados y brechas identificadas en procesos anteriores desarrollados por la empresa para cumplir con su deber de respetar los derechos humanos, así como con las políticas, procedimientos y demás compromisos que se tienen como organización a nivel global en esta materia.

Al respecto, vale la pena mencionar el proceso de análisis de riesgos en derechos humanos de Telefónica en Colombia en 2009, que arrojó como resultado situaciones –reales o potenciales– de afectaciones a los derechos humanos relativas al despliegue de infraestructura, la privacidad de datos y el trabajo infantil. Asimismo, en el año 2011, el autodiagnóstico de la gestión de la empresa en materia de derechos humanos y el análisis de riesgos y oportunidades que en el 2012 dio inicio a la formulación del Protocolo de Relacionamento con Comunidades de Telefónica propiciaron, en gran medida, la necesidad de una reestructuración de su mecanismo de quejas y reclamos existente en ese entonces.

En segundo lugar, las dinámicas del contexto internacional (estándares internacionales, el mercado, la tendencia a la regulación), nacional (cambio social y político, tendencias jurisprudenciales y desarrollo legal en materia de derechos humanos, política pública en derechos humanos y empresa y mecanismos de aseguramiento) y las dinámicas propias de la empresa (Principios de actuación, exigencias de mercado como FTS4good – Dow Jones y los Lineamientos Corporativos), incidieron para alinear la estrategia de gestión de la empresa con acciones responsables en materia de derechos humanos.

Todo lo anterior sirvió como insumo para que, en el año 2016, se canalizaran esfuerzos en Telefónica para el desarrollo de un mecanismo de quejas y reclamos con un enfoque específico en derechos humanos, ya que si bien

es una operación donde su infraestructura no ocupa grandes extensiones de territorio, la empresa reconoce que sus actividades pueden representar riesgos de afectación a los derechos humanos y al medio ambiente.

6.1. FASES DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA

El proceso de actualización del mecanismo de quejas y reclamos de Telefónica estuvo orientado a dos objetivos principales. En primer lugar, contar con un mecanismo que propiciara entornos favorables para la operación y, en segundo, que estuviera dirigido a gestionar las reclamaciones asociadas a inconformidades de todos los grupos de interés de la empresa en materia de derechos humanos, más allá de los clientes.

Para este proceso de actualización se surtieron tres etapas principales, a saber:

- 1. Gestión documental:** se efectuó una revisión exhaustiva de los referentes conceptuales y prácticos tales como políticas, códigos y principios que Telefónica ha desarrollado a nivel global en aras a cumplir con su deber de respetar los derechos humanos. También se consultaron otras fuentes de información, como estándares internacionales y nacionales en materia de empresas y derechos humanos. Es en este punto
- 2. Planeación y formulación del mecanismo:** se realizó un levantamiento formal del proceso y de sus responsables, definiendo al Área de Atención Escrita como la encargada de redirigir las quejas y reclamos que llegarían por los canales de atención establecidos, a saber: ventanillas, sedes administrativas, centros de experiencia, página web, call center, centro de gestión digital, motorizados, redes o áreas técnicas. El procedimiento determinó las áreas responsables de la atención y de la respuesta a todas las quejas y reclamos en materia de derechos humanos, los tiempos de respuesta y el promedio de tiempo para la resolución de las mismas con base en la probabilidad de materialización del riesgo, el nivel de criticidad y la capacidad instalada de la empresa.
- 3. Socialización del mecanismo:** se llevaron a cabo reuniones de formación y generación de capacidades respecto al mecanismo de quejas y reclamos con la alta dirección, las distintas áreas misionales y administrativas de Telefónica Movistar Colombia, y con aliados y proveedores. Ello, en preparación a la puesta en marcha del mecanismo en enero de 2017.

GRÁFICO 1

FASES DE ACTUALIZACIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA



Fuente: Elaboración propia - FIP

Cabe mencionar que, de manera transversal a todo el proceso, se llevaron cabo actividades de sensibilización sobre derechos humanos, de manera que todos los colaboradores conocieran la importancia del tema y lo interiorizaran en el desarrollo de sus funciones.

6.2. PROCESO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA

Las quejas y reclamos ingresan a Telefónica por cualquiera de los canales de acceso definidos por la empresa

(ventanillas, sedes administrativas, centros de experiencia, página web, call center, centro de gestión digital, motorizados, redes o áreas técnicas)²⁶.

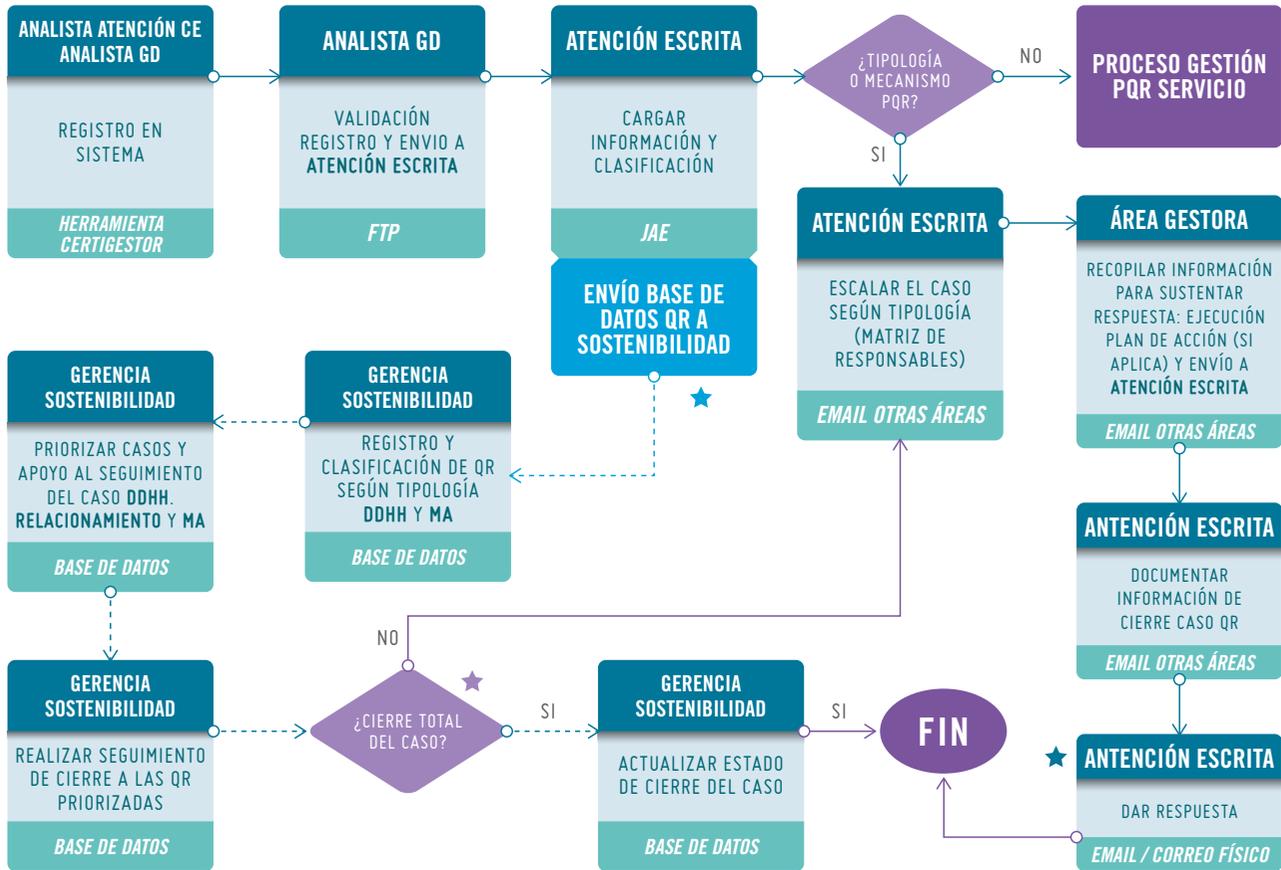
El Gráfico 2 detalla el proceso de trámite de las quejas y reclamos en Telefónica desde el momento que se reciben por cualquiera de los canales establecidos.

.....

²⁶ Se explicarán con mayor detalle en el siguiente capítulo.

GRÁFICO 2

FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTO A DERECHOS HUMANOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA



Fuente: Telefónica Movistar Colombia (2017)

Los responsables de cada uno de los canales de acceso registran las quejas y reclamos y las envían al Área de Atención Escrita, donde un grupo de colaboradores capacitados hace una primera clasificación de los casos dependiendo de la categoría y la tipología a la que pertenezcan. Las que tienen que ver con el servicio se desvían al Procedimiento Específico de clientes, y las que no, las clasifican como *obra civil*, que incluye las categorías de

derechos humanos, medio ambiente y relacionamiento. Simultáneamente, la Gerencia de Sostenibilidad registra y clasifica las quejas y reclamos correspondientes a las categorías de derechos humanos y de medio ambiente²⁷.

²⁷ En caso de que la queja o reclamo no responda a alguna de estas tres categorías definidas para el mecanismo, la Gerencia de Sostenibilidad las regresa al Área de Atención Escrita para que las re-direccione correctamente.

GRÁFICO 3

CATEGORÍAS INICIALES PARA LA CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Elaboración propia - FIP.

A su vez, estas tres categorías se agrupan en 30 tipologías enunciadas en la Tabla 1 a continuación, que permiten al Área de Atención Escrita su clasificación y posterior asignación al área responsable de la atención y resolución del caso, siguiendo lo establecido en el procedimiento interno.

Las quejas y reclamos asociadas específicamente a asuntos de derechos humanos, son enviadas desde el Área de Atención Escrita a la Gerencia de Sostenibilidad, la que a su vez tiene la responsabilidad de clasificar y priorizar el caso en nivel alto, medio o bajo, con base en su tipología y dependiendo de la probabilidad de materialización del riesgo²⁸. Una vez priorizado un caso, siguiendo la Matriz de responsables de respuesta diseñada por la empresa²⁹, el Área de Atención Escrita asigna, de forma paralela, la queja o reclamo al área establecida por procedimiento interno para su gestión. Luego de ello, la Gerencia de Sostenibilidad monitorea permanentemente para que el área responsable dé una respuesta dentro del tiempo establecido (15 días) y una solución de manera oportuna y satisfactoria

dentro de tiempos prudentes que permitan el cierre de la misma. Este tiempo puede variar dependiendo de la complejidad del caso.

Desde la implementación del mecanismo con criterios de derechos humanos (enero de 2017) hasta el día de hoy, Telefónica ha recibido un total de 276 quejas (182 quejas en 2017 y 94 hasta junio de 2018), asociadas a derechos humanos.

Finalmente es importante mencionar que, para la empresa, adaptar el mecanismo de quejas y reclamos de manera atenta a los derechos humanos, le permite contar con alertas tempranas sobre riesgos potenciales, previniendo su materialización.

.....

²⁸ El mismo procedimiento se realiza para las quejas y reclamos clasificadas bajo la categoría de "medio ambiente". Éstas son enviadas a la Gerencia de Proyectos y Procesos (no a la Gerencia de Sostenibilidad) y se encarga de priorizarlas según su probabilidad de materialización.

²⁹ Telefónica Movistar Colombia (2018). Responsables de respuesta Peticiones, Quejas y Reclamos no relacionadas a un contrato de servicio (documento de uso exclusivo de Telefónica).

TABLA 1

TIPOLOGÍAS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA

Mantenimiento de infraestructura técnica (humedades, agrietamientos, estabilidad del suelo, impacto urbanístico)	Mantenimiento infraestructura locativa (humedades, agrietamientos, estabilidad del suelo, ruido)
Infraestructura Técnica riesgo caída: muros, torres, antenas, etc. (excepto postes)	Infraestructura locativa riesgo caída: muros
Solicitud de desmonte de torres (activas o inactivas)	Poda o tala de árboles
Contaminación de los recursos y terrenos (vertimiento o derrames-ruido-aire-agua-suelo)	Cobertura red fija y móvil
Descargas eléctricas	Contaminación visual/vallas/avisos
Cobertura red fija y móvil	Seguridad locativa del sitio
Emisiones electromagnéticas	Afectación flora y/o fauna
Normatividad (licencias, permisos, contratos)	Solicitud autoridad ambiental
Devolución de predio, sitio o espacio	Patrocinios/donaciones/otros pagos
Infraestructura invasiva y ocupación espacio público	Consulta previa comunidades
Postes riesgo caída	Afectación propiedad privada
Residuos/escombros (red)	Solicitud de reparación e indemnización
Mantenimiento infraestructura (postes, armarios, cajas)	Orden desinstalación por orden judicial
Instalación tapas en vías públicas	Solicitud información inventario de sitios (móvil)
Solicitud información sitio: planos, redes	Autoridad municipal o nacional (Alcaldías, Ministerios)

Fuente: Telefónica Movistar Colombia (2017)

TABLA 2

ESTADÍSTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN DERECHOS HUMANOS SEGÚN NIVEL DE PRIORIDAD (2017-2018)

QUEJAS Y RECLAMOS EN DERECHOS HUMANOS 2017 Y 2018 (ENERO-JUNIO)				
AÑO	P. ALTA	P. MEDIA	P. BAJA	TOTAL
2017	29	90	63	182
2018	10	77	7	94

Elaboración propia - FIP, con datos de Telefónica Movistar Colombia

7. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y CRITERIOS 'MÍNIMOS' DE LA GUÍA COLOMBIA POR PARTE DE TELEFÓNICA

El mecanismo de quejas y reclamos de Telefónica es una muestra de la implementación de algunos de los lineamientos descritos en la Guía Colombia sobre la materia. Como lo expresaron los funcionarios de la empresa encargados de diseñar, socializar y poner en marcha el mecanismo, la sencillez de la Guía a la hora de explicar el paso a paso y los principios a tener en cuenta en un mecanismo de este tipo, son un insumo y una oportunidad para las operaciones empresariales.

También permite a las empresas contar con mecanismos que trasciendan la lógica comercial basada en la atención a las quejas y reclamos provenientes de sus clientes, hacia la comprensión de que los riesgos e impactos derivados de su actividad, pueden afectar los derechos de las personas y las comunidades que habitan o se encuentran ubicadas en sus entornos de operación.

Como se mencionaba previamente, la Guía Colombia sobre Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los Derechos Humanos, cuenta con 11 principios *mínimos* a tener en cuenta en el diseño de un mecanismo de este tipo, que se operacionalizan a través de criterios. Dichos principios y criterios son:

TABLA 3

PRINCIPIOS MÍNIMOS Y CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTOS A LOS DERECHOS HUMANOS - GUÍAS COLOMBIA

PRINCIPIOS	CRITERIOS GUÍA
1. LEGÍTIMO Y CONFIABLE: EL MECANISMO DEBE SER CONOCIDO Y ACEPTADO POR LOS GRUPOS DE INTERÉS.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear sistemas de verificación por parte de los grupos de interés o terceros. • Promover los medios para que este mecanismo sea transparente. • No debe excluir el uso de vías legales para tramitar las quejas y reclamos. • Definir tiempos pertinentes para las partes.
2. PÚBLICO Y ACCESIBLE: EL MECANISMO DEBE SER CONOCIDO POR ESTAR AL ALCANCE DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer un acceso sencillo para quienes deseen elevar una queja o reclamo. • Hacer público el mecanismo y los medios que aseguran su funcionamiento. • Identificar cuidadosamente las partes del proceso en cada caso.
3. TRANSPARENTE: EL MECANISMO DEBE OPERAR DE MANERA ABIERTA, PÚBLICA Y VERIFICABLE PARA QUIENES TENGAN INTERÉS LEGÍTIMO.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar transparentemente acerca del proceso y los resultados. • Mantener informado a los grupos de interés de la empresa sobre el funcionamiento del mecanismo.

PRINCIPIOS	CRITERIOS GUÍA
4. BASADOS EN EL DIÁLOGO CONSTRUCTIVO: EL MECANISMO DEBE PRIVILEGIAR EL DIÁLOGO COMO MECANISMO PREFERENCIAL.	<ul style="list-style-type: none"> Promover el diálogo constructivo entre las partes.
5. PREDECIBLE EN TÉRMINOS DEL PROCESO: EL PROCESO DEBE SER CONOCIDO CON ANTERIORIDAD Y DEBE CEÑIRSE A LOS TÉRMINOS PREVISTOS.	<ul style="list-style-type: none"> Acordar la forma de cumplir las decisiones de cada proceso. Garantizar el cumplimiento de los términos previstos. Permanecer abierto a los resultados del proceso.
6. CULTURALMENTE APROPIADO: EL DISEÑO DEL MECANISMO DEBE SER CULTURALMENTE APROPIADO PARA PODER ATENDER LAS PREOCUPACIONES DE DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS. ESTO ES PARTICULARMENTE IMPORTANTE CUANDO SE TRATA DE COMUNIDADES LOCALES.	<ul style="list-style-type: none"> Debe ser sensible a las particularidades de los diferentes grupos de interés y respetuoso de las diferencias culturales que puedan existir frente a distintos grupos de interés.
7. CONFIDENCIALIDAD: DEBE SER UN MECANISMO QUE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE QUIENES HAN ELEVADO UNA QUEJA O RECLAMO.	<ul style="list-style-type: none"> Permitir la confidencialidad de la identidad de quien eleva una queja o reclamo, cuando se solicite. Garantizar confidencialidad sobre el contenido de la queja o reclamo en los casos que se requiera.
8. ACCESO A OTROS MECANISMOS LEGALES: EL MECANISMO DEBE PERMITIR Y FACILITAR EL ACCESO A OTROS MECANISMOS DISPONIBLES EN LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA.	<ul style="list-style-type: none"> Proveer información apropiada a los distintos grupos de interés para que accedan a todos los tipos de mecanismos legítimos disponibles. Facilitar el acceso a otros tipos de mecanismos legítimos disponibles.
9. JUSTO Y EMPODERADOR: EL MECANISMO DEBE BUSCAR DISMINUIR LAS ASIMETRÍAS DE PODER, CONOCIMIENTO E INFLUENCIA ENTRE LA EMPRESA Y SUS GRUPOS DE INTERÉS.	<ul style="list-style-type: none"> Buscar la colaboración de terceros internos y externos para crear soluciones. Facilitar el acceso a expertos en DDHH y DIH que guarden neutralidad. Tratar con respeto a cada interesado. Involucrar a los interesados durante todas las etapas del proceso.
10. UNA FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO: LA EFECTIVIDAD DEL MECANISMO DEBE SER MEDIDA Y DEBEN REVISARSE LAS LECCIONES ACUMULADAS, DE TAL FORMA QUE SE IDENTIFIQUEN LOS CAMBIOS ESTRUCTURALES NECESARIOS.	<ul style="list-style-type: none"> Acordar y monitorear indicadores clave de funcionamiento. Integrar las lecciones aprendidas al sistema de la empresa. Revisar el mecanismo de acuerdo con la experiencia.
11. INSTITUCIONAL, INTEGRADO Y ALINEADO: EL MECANISMO DEBE CORRESPONDER CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO.	<ul style="list-style-type: none"> Contar con seguimiento de alto nivel gerencial. Contar con un sistema de indicadores. Darlo a conocer dentro de la organización. Involucrarlo dentro de los mecanismos de mejoramiento continuo (PHVA)

Fuente: Guía Colombia de Mecanismos de quejas y reclamos atentos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario (2014)

Si bien estos 11 principios han sido tenidos en cuenta por Telefónica a la hora de diseñar y poner en marcha su mecanismo, es importante no perder de vista que se trata de un mecanismo joven que, con menos de dos años de implementación, demuestra avances importantes en varios de estos principios.

Tal como se muestra en el Gráfico 4, y con el fin de describir cómo la empresa los ha implementado, este estudio de caso profundizará en **cuatro principios**, a saber: i) legítimo y confiable, ii) público y accesible, iii) fuente de aprendizaje continuo, e iv) institucional, integrado y alineado. Es importante mencionar y aclarar que estos principios se complementan entre sí, por lo que pueden existir atributos compartidos y comunes entre ellos, como se puede evidenciar en sus descripciones.

GRÁFICO 4
PRINCIPIOS - PROFUNDIZACIÓN EN EL ESTUDIO DE CASO DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA



Elaboración propia - FIP.

No abordar los demás principios no es sinónimo de ausencia de acciones por parte de la empresa al respecto. Por el contrario, es una muestra de cómo la gestión en derechos humanos al interior de Telefónica se rige por el principio de mejora continua. Esto significa que está avanzando progresivamente en la adopción de los lineamientos que integran la Guía Colombia en la materia, y que su implementación es un proceso permanente en el tiempo.

A continuación se describe la experiencia de Telefónica en la adopción de estos principios y criterios en su mecanismo de quejas y reclamos con enfoque de derechos humanos.

7.1. LEGÍTIMO Y CONFIABLE

¿QUÉ INDICA LA GUÍA COLOMBIA?

La Guía Colombia propone cuatro (4) criterios para operacionalizar los principios de legitimidad y confiabilidad. Éstos son:

- Crear sistemas de verificación por parte de los grupos de interés o terceros.
- Promover los medios para que este mecanismo sea transparente.
- No debe excluir el uso de vías legales para tramitar las quejas y reclamos.
- Definir tiempos pertinentes para las partes.

¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA Y CÓMO?

Para efectos de verificación, Telefónica ha definido y adoptado prácticas que le permiten la interlocución con el quejoso o la quejosa y/o con la comunidad a la que éste(a) pertenece. Para ello, la empresa mantiene abiertos los canales de contacto con empleados de la compañía encargados de adelantar el proceso de resolución de la queja a través del seguimiento que se realiza desde la Gerencia de Sostenibilidad -para las quejas y reclamos en derechos humanos- y la Gerencia de Procesos y Proyectos -para las quejas y reclamos de medio ambiente-. Esta interlocución ocurre a nivel individual y a nivel colectivo y varía según el tipo de problema que motive la queja o reclamo y la solución esperada. Se activa desde el momento en que se presenta la queja o el reclamo en derechos humanos hasta el momento de su resolución, que depende de la complejidad de la misma.

A nivel individual, Telefónica asigna de forma inmediata un número de caso a cada queja registrada que es puesto en conocimiento del quejoso o la quejosa, con el fin de que éste o ésta pueda conocer el estado del trámite de su queja mediante los diferentes canales que la empresa ha dispuesto para el efecto. La asignación del número de caso también facilita a la empresa asegurar la trazabilidad del proceso y su rendición de cuentas.

A nivel colectivo, de tratarse de quejas o reclamos como, por ejemplo, la presencia de estaciones con antenas y equipos de energía (asociadas con la generación de ruido y su posible relación con temas de salud de algunas

personas), Telefónica ha realizado espacios de diálogo con las comunidades para el análisis del problema que motiva la queja. Este diálogo ha consistido en la elaboración de un análisis del contexto con la comunidad, en el que la empresa ha recolectado información a profundidad sobre las quejas o reclamos relacionadas con la presencia de esta infraestructura. Con esta información, Telefónica ha establecido compromisos con la comunidad enfocados en la solución del problema (ruidos generados por la planta eléctrica y/o su alarma). Además, la empresa ha buscado el apoyo de terceros externos, tanto del sector público como del privado, que apoyan las labores de mediación y actúan como garantes del proceso.

Para efectos de transparencia, Telefónica actualiza los avances del proceso de trámite de la queja o reclamo en el sistema de información de la empresa, con el fin de que el quejoso o la quejosa pueda realizar un seguimiento permanente al estado de la misma. A las quejas y reclamos relacionadas con el servicio se les asigna un número denominado CUN (Código Único Numérico) con el que el afectado o la afectada puede hacer seguimiento de su caso, ingresando dicho código en la página web de la empresa. A las quejas y reclamos que no son del servicio no se les asigna el CUN, de modo que para realizar el seguimiento de los casos, los quejosos o quejosas pueden llamar al call center de la compañía para que los agentes encargados le provean la información correspondiente. Para la fácil identificación de estos casos, el afectado o la afectada puede presentar su número de identificación personal. En caso de tratarse de una

queja en derechos humanos priorizada por su alto nivel de riesgo, la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa realiza un seguimiento del trámite interno de la queja o reclamo para asegurar que sea resuelta en el menor tiempo posible, antes de que el riesgo se materialice, en línea con lo establecido por los Principios Rectores en torno a las oportunidades de prevención y mitigación que también pueden darse gracias a estos mecanismos.

En materia de tiempos, Telefónica especifica en el Procedimiento del mecanismo³⁰ el tiempo en el que a una queja se le debe dar una respuesta inicial. Como se anotaba anteriormente, en Telefónica existe una diferencia entre la respuesta y la resolución de la queja o reclamo. El tiempo que se establece en este procedimiento para responder de manera escrita la confirmación de la recepción de la queja o reclamo es de quince (15) días hábiles después de recibida. Por su parte, la resolución de las quejas o reclamos en derechos humanos puede variar según la complejidad del caso.

7.2. PÚBLICO Y ACCESIBLE

¿QUÉ INDICA LA GUÍA COLOMBIA?

La Guía Colombia propone tres (3) criterios para operacionalizar los principios de público y accesible. Éstos son:

- Proveer un acceso sencillo para quienes deseen elevar una queja o reclamo.

- Hacer público el mecanismo y los medios que aseguran su funcionamiento.
- Identificar cuidadosamente las partes del proceso en cada caso.

¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA Y CÓMO?

Telefónica se ha ocupado de facilitar el acceso a su mecanismo de quejas y reclamos estableciendo siete (7) canales de registro. La selección y definición de estos canales se realizó durante la fase de planeación y formulación del mecanismo, y retomó los principales canales utilizados por los usuarios de servicios, asegurando la accesibilidad a todos sus grupos de interés. Estos canales son descritos en el Gráfico 5.

La *Ventanilla de sede principal* se encuentra en el centro de administración de Telefónica, ubicado en la Transversal 60 # 114A-55 (Barrio Morato), en Bogotá. Las quejas y reclamos recibidos aquí son remitidas por los usuarios y no usuarios de servicio, de forma escrita, haciendo uso de cualquier servicio de correspondencia.

Los *Centros de experiencia* son aquellas oficinas que ofrecen atención personalizada y asesoramiento especializado e interactivo sobre equipos y servicios. Existen 92 centros de experiencia distribuidos en 50 municipios del país. Funcionan de lunes a viernes con horarios va-

• • • • •

³⁰ Ver los procedimientos que se encuentran en el capítulo de "Conceptos básicos para el entendimiento común".

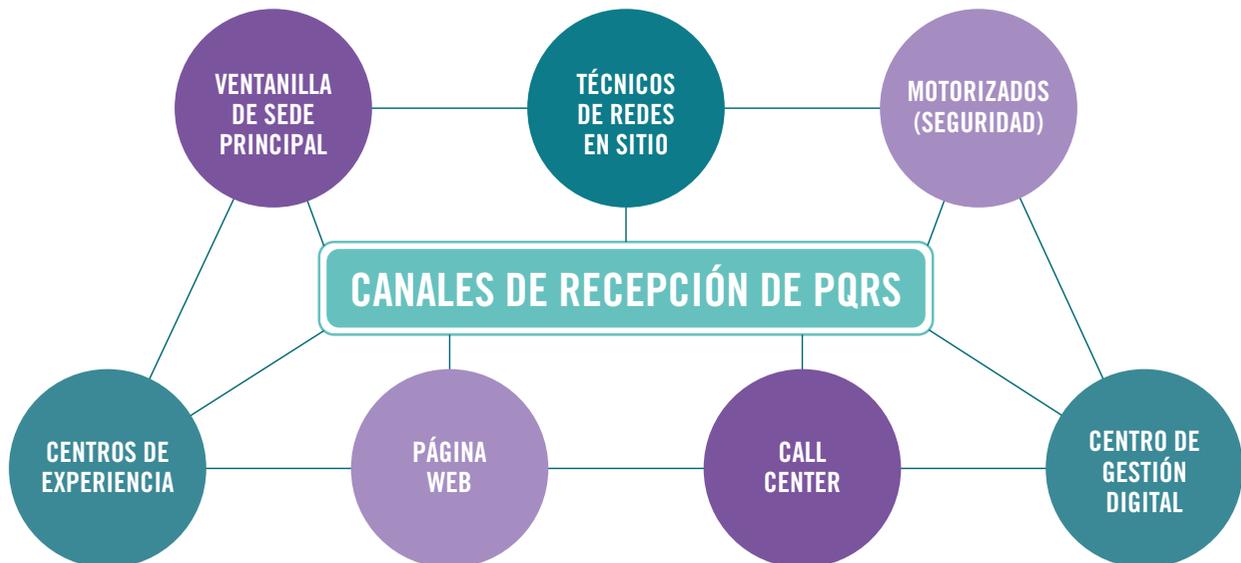
riados (de 8am a 6pm o de 9am a 7pm), y los sábados hasta máximo las 2pm, según el municipio. Algunos centros de las ciudades principales extienden sus horarios hasta las 5pm o 9pm, y otros cuentan con atención en horarios similares los domingos y festivos.

La *Página web* es la plataforma virtual de Telefónica y de Movistar. Para la plataforma de Telefónica, en la sección de Negocio Responsable - Relaciones con comunidades, se brinda un correo electrónico (institucional.colombia@telefonica.com), al cual la comunidad puede reportar cualquier impacto de la operación en los derechos humanos. No obstante, una vez envían el mensaje a dicho correo, la respuesta automática del

mismo le indica a quien interpone la queja o reclamo remitirse a alguno de los canales aquí descritos (incluida la página web) para presentarla y activar efectivamente su gestión en el mecanismo. En la plataforma de Movistar, por su parte, existe una sección dedicada al mecanismo de quejas y reclamos atento a los clientes de servicio. Esto no significa que el canal de Movistar no esté abierto para recibir quejas y reclamos en derechos humanos. Para Telefónica el link de acceso es <http://www.telefonica.co/relacion-con-comunidades> y para Movistar http://atencionalcliente.movistar.co/Informacion_como_radicar_una_PQR/, página en la que se encuentra el Formato para presentación de PQR.

GRÁFICO 5

CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA



Elaboración propia - FIP, con datos de Telefónica Movistar Colombia

El *Call center* es el centro de atención de llamadas de Telefónica. A través de éste, los agentes encargados reciben quejas y reclamos de derechos humanos y de servicio de manera verbal y ellos se encargan de ingresarlas al sistema de atención de quejas y reclamos. La línea gratuita del call center es 01 8000 930930 o *611 desde una línea Movistar.

Los *Centros de gestión digital* son los encargados de realizar el seguimiento de las publicaciones que los grupos de interés realizan en las redes sociales de la empresa, especialmente Facebook (<https://www.facebook.com/movistarcolombiaoficial/>) y Twitter (@Telefonica_Col). En algunos casos, estas publicaciones corresponden a quejas y reclamos. De manera que, los empleados de la empresa vinculados a estos centros, se encargan de remitirlas al Área de Atención Escrita para que inicie el proceso de trámite, respuesta y resolución.

Los *Motorizados* (seguridad) son contratistas de la compañía que se encargan de movilizarse por las zonas donde la empresa ha montado o cuenta con infraestructura, con el fin de vigilar que se encuentren en condiciones óptimas. Estos motorizados presentan la queja o reclamo de manera formal a la empresa.

Por último, los *Técnicos de redes en sitio* son los equipos de instalación de los sistemas de redes en las zonas de operación de la empresa. En este canal, la queja o reclamo se presenta de manera verbal en la medida que, a

través de sus operarios, la empresa hace presencia física, lo que permite que la comunidad se acerque a ellos y exprese sus preocupaciones. Los técnicos deben tomar los datos de los quejosos o las quejosas y están en la obligación de transmitir estas quejas y reclamos a las áreas internas de la empresa encargadas de activar el mecanismo para responder y solucionar la queja o reclamo.

En cada uno de estos canales se cuenta con diferentes medios de registro de la queja, a saber: el correo electrónico, las cartas, el formato de presentación de las quejas y reclamos y la presentación verbal. En su orden, los canales de recepción de quejas y reclamos más utilizados a la fecha son: la *Página web* (55%), los *Centros de experiencia* (32%), la *Ventanilla de sede principal* y los *Centros de gestión digital* (7%) y el *Call center* (6%).

Esta diversidad y amplitud de canales y medios da cuenta de la accesibilidad del mecanismo, asunto que resulta positivo para los interesados en presentar una queja, teniendo en cuenta la extensa operación de Telefónica a nivel nacional.

Además, Telefónica realiza procesos de formación y sensibilización entre sus empleados y proveedores, incluyendo lo correspondiente al mecanismo de quejas y reclamos en derechos humanos. De la mano con sus *Principios de Negocio Responsable*, la empresa inició un proceso de formación a través de cursos presenciales y virtuales (que actualmente se encuentran en su plataforma web). Como establece la empresa en su *Informe de Gestión Respon-*

sable de 2017, en ese año se dedicaron 535 horas de formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos, y el 79% de sus empleados y empleadas han realizado cursos virtuales sobre la materia³¹.

Entre el 2016 y 2017 la Gerencia de Sostenibilidad, en el marco de estos escenarios de formación y sensibilización, lideró un proceso de socialización del mecanismo dirigido al personal de las 17 direcciones y áreas que conforman la organización. Cabe resaltar que la socialización del mecanismo también se ha realizado entre sus proveedores, en la medida que la empresa les exige el cumplimiento de sus estándares de gestión responsable, dentro de los que se encuentran los temas de derechos humanos³².

Telefónica también informa y divulga la existencia y funcionamiento de su mecanismo con los grupos de interés externos a la empresa, esto es, con las comunidades, usuarios y otros terceros interesados, que se encuentran en sus zonas de operación. Ello lo hace a través de los canales digitales y presenciales dispuestos al público. Esta comunicación tiene como objetivo explicar en qué consiste el mecanismo, cuál es su fin y cómo funciona. De igual modo, éste se socializa en diversos espacios en los cuales la empresa tiene contacto con la comunidad, informando a los asistentes sobre la existencia del mismo y de cómo las situaciones que motivan su queja o reclamo, podrían estar relacionadas con sus derechos.

7.3. FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINUO

¿QUÉ INDICA LA GUÍA COLOMBIA?

La Guía Colombia propone tres (3) criterios para operacionalizar el principio de aprendizaje continuo. Éstos son:

- Acordar y monitorear indicadores clave de funcionamiento.
- Integrar las lecciones aprendidas al sistema de la empresa.
- Revisar el mecanismo de acuerdo con la experiencia.

¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA Y CÓMO?

Telefónica cuenta con indicadores para hacer seguimiento y evaluar el desempeño de su mecanismo. Tanto el Procedimiento Específico de Atención y Registro de Quejas y Reclamos (QR) no relacionadas con un Contrato de Servicio, por un lado, y el de Atender PQRS o Silencios de Clientes con Productos Fijos y/o Móviles en Primera Instancia o Segunda Instancia³³, por el otro, incorporan indicadores clave de funcionamiento como, por ejemplo, el tiempo de respuesta, el tiempo de solución, el origen geográfico y reincidencia de una queja y/o reclamo.

.....

³¹ Telefónica Movistar Colombia. Informe de Gestión Responsable 2017, p. 67. Disponible en: http://www.telefonica.co/documents/1285851/115745225/Informe+-+de+Gestioin+Responsable+2017+Telefónica+Movistar+Colombia_.pdf/4747fde7-8987-ca64-5f0d-be58d108e495 (consultado el 26 de septiembre de 2018).

³² Ibid.

³³ Ver descripciones de estos procedimientos en la sección de este documento sobre "Conceptos básicos para el entendimiento común".

En línea con la integración de las lecciones aprendidas, el seguimiento y verificación interna del mecanismo le ha permitido a Telefónica fortalecer el enfoque en derechos humanos. El mecanismo inicial de quejas y reclamos estaba dirigido a sus clientes de servicios de telefonía móvil y de televisión, de modo que solo ellos tenían acceso a la resolución de problemas relacionados con la prestación de estos servicios. Dicha centralidad en los clientes no impedía que quejas y reclamos asociados a afectaciones sobre los derechos humanos fueran presentadas, pero al interior de la empresa quedaban sin atención porque no había un proceso para su trámite y, en consecuencia, no eran resueltas.

Esta situación despertó una alarma sobre la urgencia de dar respuesta y resolver estas quejas y reclamos. De modo que a partir de 2016 y 2017, con la adopción de sus *Principios de Negocio Responsable*, ocurrió la inclusión del enfoque de derechos humanos en los procesos y procedimientos de Telefónica³⁴ y la empresa evidenció la necesidad de ampliar el mecanismo a las comunidades que se encuentran en sus zonas de operación, con el fin de que estas quejas y reclamos fueran atendidas con igual o más urgencia que las de los clientes.

Gracias a ello, Telefónica ha diseñado un procedimiento específico para el mecanismo de quejas y reclamos en derechos humanos. Esto significa que actualmente, la empresa cuenta con un procedimiento para clientes y otro para las quejas y reclamos en derechos humanos³⁵.

El Procedimiento específico para las quejas y reclamos de derechos humanos (no relacionadas con un servicio), retoma el proceso del mecanismo de clientes. Sin embargo, para asegurar la atención oportuna de las mismas, a través de la Gerencia de Sostenibilidad Telefónica prioriza las quejas y reclamos de derechos humanos según su nivel de riesgo para monitorear su atención. Usando las tipologías listadas en la sección de este documento sobre caracterización del mecanismo, dicha Gerencia clasifica las quejas y reclamos en derechos humanos en tres (3) niveles de prioridad: alta, media y baja.

GRÁFICO 6

NIVELES DE PRIORIDAD DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE DERECHOS HUMANOS ASIGNADOS POR LA GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD



Elaboración propia - FIP, con datos de Telefónica Movistar Colombia

.....

³⁴ Esto no significa que previo a estos años la empresa no contara con una visión en esta materia, sino que no se había profundizado en un lineamiento específico como los Principios de Negocio Responsable.

³⁵ Ver las definiciones de cada uno en el capítulo sobre “Conceptos básicos para el entendimiento común”.

Sobre las quejas y reclamos prioritizados en nivel *Alto*, la Gerencia de Sostenibilidad realiza un seguimiento con el fin de prevenir y mitigar los riesgos, según su probabilidad de ocurrencia. En este sentido, en 2017, de las 182 quejas de derechos humanos recibidas, 29 fueron prioritizadas para dicho seguimiento y estaban relacionadas con mantenimiento de infraestructura con riesgo de desplome (15), descargas eléctricas (6), instalación de tapas en vías públicas (5), e infraestructura invasiva y ocupación del espacio público, emisiones electromagnéticas y sitio en mal estado (1 respectivamente)³⁶.

7.4. INSTITUCIONAL, INTEGRADO Y ALINEADO

¿QUÉ INDICA LA GUÍA COLOMBIA?

La Guía Colombia propone cuatro (4) criterios para operacionalizar los principios de institucional, integrado y alineado. Éstos son:

- Contar con seguimiento de alto nivel gerencial.
- Contar con un sistema de indicadores.
- Dar a conocer dentro de la organización.
- Involucrar dentro de los mecanismos de mejoramiento continuo (siguiendo el ciclo de Planear – Hacer – Verificar – Ajustar, PHVA).

¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA Y CÓMO?

La puesta en marcha del mecanismo de quejas y reclamos de Telefónica ha contado con el respaldo y acompañamiento al más alto nivel organizacional. Su diseño inicial fue presentado por la Gerencia de Sostenibilidad ante el Comité de Negocio Responsable, órgano que reúne a todos los directores de la empresa, realizado el 12 de septiembre de 2016. El mecanismo fue aprobado por el Comité en dicha presentación, al reconocer la importancia de integrar dentro de los procedimientos de la empresa un mecanismo de esta naturaleza, en línea con sus compromisos en materia de derechos humanos. Su aprobación y reconocimiento reflejó la conciencia por parte de los directivos de la empresa de los riesgos de su operación y la responsabilidad de prevenirlos, mitigarlos y remediarlos.

Como se explicaba en el principio sobre publicidad y accesibilidad, Telefónica dio a conocer el enfoque en derechos humanos adoptado en el mecanismo a toda la organización. Dicho mecanismo fue puesto en conocimiento de todos los empleados y proveedores de la empresa y también contó con el respaldo de la alta gerencia. Esta labor fue desarrollada previa al proceso de implementación del mecanismo, en la medida que, si los funcionarios y proveedores no se encontraban sensibilizados, la relevancia de los ajustes del mecanismo podría no ser reco-

• • • • •

³⁶ Entrevista realizada al personal de la Gerencia de Sostenibilidad y Gobierno de Telefónica (17 de agosto de 2018).

nocida y, más difícil aún, no comprenderían que la falta de atención a los problemas de la operación podía afectar los derechos de los grupos de interés de la empresa.

Con relación a los procesos de mejoramiento continuo, Telefónica ha adoptado algunas fases del ciclo PHVA³⁷ como base para mejorar y fortalecer su mecanismo de quejas y reclamos desde una perspectiva de derechos humanos. Aunque la adopción de este ciclo no está formalmente establecida en el procedimiento de Telefónica para su mecanismo de quejas y reclamos, ello se identifica en la práctica. En primer lugar, con la adopción del enfoque de derechos humanos, la empresa revisó el mecanismo de quejas y reclamos para clientes y realizó un análisis de riesgos (planear), que sirvió como insumo para estructurar el mecanismo. Con base en esta revisión e identificación de los riesgos, la Gerencia de Sostenibilidad inició el diseño, formulación y socialización del nuevo mecanismo con criterios de derechos humanos (hacer). Las fases verificar y ajustar no se pueden considerar implementadas en su totalidad, teniendo en cuenta que, por lo reciente del mecanismo, apenas se están tomando medidas en este sentido.

8. INNOVACIONES DE TELEFÓNICA EN SU MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

En articulación con los lineamientos de la Guía Colombia, Telefónica ha adoptado acciones adicionales para cumplir con el propósito de contar con un mecanismo

de quejas y reclamos que satisfaga criterios de derechos humanos y además esté plenamente adecuado a las particularidades del negocio.

A continuación, se describen brevemente tres innovaciones representativas de Telefónica en el diseño e implementación de su mecanismo:

8.1. DIVISIÓN PRÁCTICA ENTRE QUEJAS Y RECLAMOS DE DERECHOS HUMANOS Y DE MEDIO AMBIENTE

Telefónica clasifica las quejas y reclamos en tres grandes grupos: relacionamiento, derechos humanos y medio ambiente. Si bien los temas de medio ambiente corresponden, por definición, al ámbito de derechos colectivos - y así lo entiende la empresa-, durante el diseño del mecanismo las Gerencias de Sostenibilidad y de Proyectos y Procesos identificaron que su separación sería valiosa organizacionalmente en dos sentidos: en primer lugar, porque permitía identificar de manera precisa una amplitud de riesgos en materia de medio ambiente y, en segundo lugar, fortalecía el proceso de seguimiento y de reporte del mecanismo.

.....

³⁷ El Ciclo PHVA o ciclo Deaming es una estrategia de mejora continua de la calidad de los procesos definida por cuatro pasos: i) planificar (definición de proceso y objetivos para conseguir resultados), ii) hacer (llevar a cabo los procesos), iii) verificar (seguimiento y medición de los procesos), y iv) ajustar (toma de decisiones para conseguir la mejora continua de los procesos). Disponible en: <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/> y <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/04/la-norma-iso-14001-y-el-ciclo-phva/> (consultados el 02 de octubre de 2018).

Respecto a la primera contribución práctica y teniendo en cuenta el tipo de operación de la empresa, antes de la puesta en marcha del mecanismo, las quejas y reclamos conocidos por la empresa en relación con asuntos de medio ambiente se limitaban a la generación de ruidos de las antenas de telecomunicaciones instaladas. Esto invisibilizaba posibles riesgos o impactos relacionados con la posible contaminación de los recursos y terrenos (vertimiento o derrames), residuos o escombros, poda o tala de árboles y/o contaminación visual. Éstos últimos hoy hacen parte de las tipologías de clasificación de quejas y reclamos con que cuenta Telefónica en materia ambiental y facilita su trámite y respuesta por parte de la empresa.

Con relación a la segunda contribución práctica, la división de las quejas y reclamos de medio ambiente de las de derechos humanos ha significado que hay un área encargada específicamente del seguimiento a la atención de las quejas y reclamos de medio ambiente (Gerencia de Proyectos y Procesos) y que, en materia de gestión, pueda haber un reporte específico sobre los impactos y la atención de la empresa en asuntos medioambientales.

Esta división práctica ha supuesto que las quejas y reclamos en derechos humanos se relacionen directamente con impactos derivados del estado de la infraestructura de la operación, emisiones electromagnéticas, asuntos de predios, entre otros que se mencionan en la tipología referenciada en el capítulo de caracterización del mecanismo y que, en materia de seguimiento, sea la Gerencia

de Sostenibilidad la encargada de velar por la respuesta y atención de estas quejas y reclamos.

8.2. GENERACIÓN DE UN MARCO CONCEPTUAL PROPIO EN TORNO A QUEJAS, RECLAMOS Y ASUNTOS DE DEBIDA DILIGENCIA

La Guía Colombia sobre Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los derechos humanos, establece un breve marco conceptual en torno al significado de las quejas y reclamos en derechos humanos y/o derecho internacional humanitario, respectivamente. No obstante, en la medida que el diseño del mecanismo de Telefónica resultó de la adopción del enfoque de derechos humanos en sus procesos y procedimientos internos, y con el fin de asegurar mayor entendimiento entre sus grupos de interés internos y externos, el Procedimiento Específico para la Atención y Registro de Quejas y Reclamos (QR) no relacionadas con un contrato de servicio (es decir, el procedimiento para quejas y reclamos de derechos humanos de Telefónica), incorporó las siguientes definiciones³⁸:

- Queja o reclamo
- Quejas o Reclamos (QR) de Relacionamiento
- Quejas o Reclamos (QR) de Derechos Humanos
- Quejas o Reclamos (QR) de Medio Ambiente

• • • • •

³⁸ En la medida que estas definiciones hacen parte de los procedimientos internos de la empresa, en este documento no se integrarán las explicaciones de las mismas.

- Quejas o Reclamos (QR) de Redes o Administrativa
- Derechos Humanos
- Principio de Debida Diligencia
- Impacto Ambiental
- Aspecto Ambiental
- Grupos de Interés

A partir de estas definiciones, es importante señalar que mientras la Guía Colombia diferencia las quejas de los reclamos, en el mecanismo de Telefónica son entendidos de igual forma porque, desde su experiencia, los grupos de interés no diferenciaban entre una y otra y, además, porque a nivel operativo la empresa las tramita de la misma manera. Por esta razón, las abordan simultáneamente como manifestaciones de inconformidades.

Por su parte, resulta un *plus* que la empresa sí diferencie las quejas y reclamos en términos de relacionamiento, derechos humanos y medio ambiente, porque permite clarificar en qué consiste cada una y, en la práctica, guía a las áreas encargadas de la implementación del mecanismo en la clasificación de las quejas y reclamos recibidos, con el fin de definir el responsable de la empresa de asegurar su trámite, respuesta y resolución.

Con la definición del *principio de debida diligencia*, Telefónica comprende el mecanismo de quejas y reclamos atento a los derechos humanos como un proceso de mejora continua³⁹, teniendo en cuenta lo establecido por los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Finalmente, la inclusión de la definición de grupos de interés en su mecanismo, hace explícito el mapa de actores que son cubiertos y atendidos por el mecanismo, integrando aquellos que hacen parte de la empresa (empleados, contratistas y proveedores), y los que son externos a ella (comunidades, autoridades y clientes).

8.3. INTEGRACIÓN DE INSTRUMENTOS INTERNOS COMO INSUMO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO

Antes de la entrada en operación del mecanismo de quejas y reclamos con criterios de derechos humanos, Telefónica contaba con dos instrumentos que sirvieron de insumo para su diseño y puesta en marcha: un mecanismo de quejas y reclamos para clientes de servicio y un protocolo de relacionamiento con comunidades.

El Procedimiento Específico para Atender PQRS o Silencios de Clientes con Productos Fijos y/o Móviles en Primera Instancia o Segunda Instancia, está enfocado únicamente en la atención de sus clientes de servicios de telecomunicaciones. A nivel operativo, este mecanismo ya integraba unas reglas de funcionamiento específico para la respuesta y atención de las quejas y reclamos. De esta manera, el mecanismo de atención de quejas y reclamos no relacionados a un contrato, y atento a los derechos humanos, acogió

• • • • •
³⁹ Telefónica Movistar Colombia (07 de marzo de 2018). *Procedimiento específico para la Atención y Registro de Quejas y Reclamos (QR) no relacionadas a un Servicio*. Op. Cit.

las reglas de funcionamiento del mecanismo de clientes, y sumó otras en materia de seguimiento de quejas y reclamos priorizados por su nivel de riesgo. Esto significa que no se sustituyó el mecanismo de clientes, sino que se añadieron fases de seguimiento específico para quejas y reclamos en derechos humanos, y se amplió su marco conceptual con responsables específicos para adelantar este monitoreo y asegurar la prevención, mitigación y remediación de los riesgos en derechos humanos.

Respecto al relacionamiento, durante 2013 Telefónica elaboró su *Protocolo de Relacionamiento con Comunidades*. Este protocolo tiene como objetivo brindar lineamientos de comportamiento básicos a todas las áreas de la empresa para facilitar su interacción con comunidades, autoridades y usuarios en el marco de sus funciones. De esta manera, Telefónica ha creado dentro de su mecanismo una categoría específica para las quejas y reclamos de relacionamiento, basada en los lineamientos de actuación establecidos en su Protocolo. Esto conlleva a que estas quejas y reclamos de relacionamiento también cuenten con una tipología específica.

• • • • •

⁴⁰ A pesar de que la atención del caso inició en 2016, su gestión se extendió hasta 2017. Por esta razón, dicho proceso se realizó bajo el procedimiento del mecanismo atento a derechos humanos.

⁴¹ La Constitución Política de Colombia de 1991 establece en su artículo 79 que “Todas las personas tienen derecho a gozar de un medio ambiente sano”. Para garantizarlo, la Constitución determina en este mismo artículo que la ley debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Este derecho es la materialización de lo consignado en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, DESC (ratificado en 1966) de la Organización de las Naciones Unidas, que en su artículo 12 establece que toda persona tiene derecho al disfrute, al más alto nivel posible, de salud física y mental. Para ello, el Pacto determina que los Estados parte deben tomar todas las medidas necesarias para asegurar la efectividad de este derecho, entre ellas, el mejoramiento del medio ambiente. Para mayor información, ver: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr002.html#79 y <http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1966-PactoDerechosEconomicosSocialesyCulturales.htm>.

9. CASO PRÁCTICO — COMUNIDAD DE ENTRERRÍOS — BOGOTÁ: ¿CÓMO SE PUSO EN MARCHA EL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTO A LOS DERECHOS HUMANOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA?

Por: *Gerencia de Sostenibilidad y Asuntos Comunitarios. Telefónica Movistar Colombia y Secretaría Técnica Guías Colombia*

En septiembre de 2016⁴⁰, un técnico de redes de Telefónica recibió en sitio una queja oral por parte de una persona de la comunidad de Entrerríos en Bogotá relacionada con los niveles de ruido de la estación de antena instalada en la zona. De igual manera, la comunidad envió un derecho de petición a Telefónica manifestando su inconformidad por los niveles de ruido de dicha infraestructura y solicitando que se apagaran los equipos. El derecho que podía ser afectado por esta situación era el del disfrute a un medio ambiente sano⁴¹.

Para atender la queja, tanto la que el técnico de redes recibió oralmente como la referida mediante el derecho de petición, el Área de Atención Escrita las clasificó. No se consideró una queja de servicio y, en consecuencia, se clasificó como una queja de obra civil. Por tanto, empezó a tramitarse bajo el procedimiento del mecanismo de quejas y reclamos atento a los derechos humanos.

Tras su primera clasificación, el Área de Atención Escrita determinó que el responsable de gestionar el caso era

la Jefatura de Servicios Inmobiliarios de Red, a donde se dirigen las quejas con las tipologías de normatividad (licencias, permisos, contratos) y devolución de predios, sitios o espacios. Simultáneamente, el Área de Atención envió esta queja a la Gerencia de Sostenibilidad, quien a su vez la clasificó en la categoría de derechos humanos. Una vez surtido este proceso, la Jefatura de Servicios Inmobiliarios de Red y la Gerencia de Sostenibilidad, procedieron a realizar el acercamiento con la comunidad y gestionar la solución a la queja.

Con el fin de dar soluciones a las quejas individual y colectiva de la comunidad de Entrerriós, se realizó una reunión conjunta el 20 de septiembre del 2016, donde Telefónica presentó un estudio que contenía la propuesta de mitigación del ruido, y que requería una inversión de COP\$26,6 millones. Sin embargo, dicha propuesta no fue aprobada en esta sesión, por lo que la empresa se comprometió a estudiar otras alternativas que fueran técnicamente viables para cerrar efectivamente esta solicitud.

El 11 de noviembre 2016, la comunidad nuevamente manifestó a Telefónica su inconformidad por la excesiva generación de ruido que emitía uno de los equipos durante el fin de semana. Inmediatamente, Movistar ejecutó las medidas correctivas para solucionar la situación. Sin embargo, la comunidad invitó a RCN Televisión para que cubriera el hecho y fuera revelado en su emisión de noticias. Frente a esto, la empresa preparó una comunicación informando al canal de los antecedentes del caso, y las acciones que se llevarían a cabo para dar solución. La no-

ticia con dicha respuesta fue emitida el 13 de diciembre de 2016 por este mismo medio de comunicación⁴².

Como solución, Telefónica definió que se efectuaría el traslado de los equipos Chillers (unidades enfriadoras) de la estación de la antena, que eran los generadores del ruido, a la posición de los aires acondicionados antiguos -que no se escuchaban-, con el propósito de separar la fuente de sonido de la copropiedad y en consecuencia disminuir los niveles de ruido generados. Estas actividades se socializaron en la respuesta al derecho de petición que envió Movistar el 27 de marzo de 2017 a la comunidad.

En la reunión sostenida el 17 de mayo de 2017 con la Asamblea de Propietarios de la Unidad 7 de Metrópolis, se realizó la presentación del plan de trabajo con las actividades y cronograma para dar solución al requerimiento de la comunidad; además, se solicitó la autorización para realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos durante un periodo máximo de una (1) semana, manteniendo los equipos encendidos en el horario de 8 am a 5 pm de lunes a viernes, tiempos en los que emitirían los ruidos que habían motivado las quejas.

.....

⁴² RCN Noticias. Emisión del medio día del 13 de diciembre de 2016, min. 3:03 a 31:18. Disponible en: <https://noticias.canalrcn.com/videos/emision-1230-pm-13-diciembre-2016> (consultado el 22 de octubre de 2018).

Una vez surtidas estas actividades, el 14 de septiembre del 2017 Telefónica realizó una medición de ruido, concluyendo en un informe del caso que se daba cumplimiento a la normatividad de emisión e inmisión de ruido vigente, una vez realizadas las adecuaciones y movimientos de los equipos Chillers.

Tras las pruebas y las adecuaciones realizadas, Telefónica consultó a la persona y a la comunidad de Entrerríos si se encontraban satisfechos con la solución dada al problema, a lo que la empresa recibió una respuesta positiva, dando por cerrado el caso.

Este caso se tramitó y solucionó durante un periodo de un año, entre septiembre de 2016 (momento en el que la persona y la comunidad de Entrerríos presentaron las quejas) y septiembre de 2017, cuando se dio cierre a la queja, tras la solución a satisfacción de la comunidad.

Este caso es ilustrativo de la operatividad del mecanismo de quejas y reclamos atento a los derechos humanos de Telefónica.

A nivel operativo, cuando la empresa contaba únicamente con el procedimiento para los clientes de servicio, casos como el descrito eran recibidos por Telefónica, pero en varias ocasiones no eran atendidos porque no había un instrumento que definiera su responsable específico. De modo que, como recomienda la Guía Colombia correspondiente, la definición de un procedimiento específico con enfoque de derechos humanos, así como una tipo-

logía para estas quejas, y gracias a las innovaciones de la empresa (como la construcción de una matriz de responsables relacionados con las tipologías para definir la atención de las quejas), fueron elementos clave para que Telefónica pudiera concentrarse también en atenderlas con la misma efectividad que aquellas recibidas por razones de servicio.

No obstante, a nivel de debida diligencia empresarial, el caso de la comunidad de Entrerríos es una muestra del proceso continuo que debe realizar la empresa para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos. En primer lugar, el tipo de derecho que se veía afectado podía conducir a problemas graves que pudieron ser prevenidos oportunamente por la empresa. En segundo lugar, la toma de decisiones de la empresa no fue un proceso aislado sino que, continuamente, desde la presentación hasta el cierre de la queja, se contó con la participación de la comunidad. En tercer lugar, teniendo en cuenta que esta queja fue presentada en el mismo momento en el que se puso en marcha el mecanismo atento a los derechos humanos, es un caso que permitió a la empresa identificar el adecuado funcionamiento del mecanismo y posibles mejoras para hacerlo aún más efectivo, como parte del mejoramiento y el proceso continuo inherente a los asuntos de derechos humanos en la actividad de Telefónica.

10. OPORTUNIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS MÍNIMOS DE LA GUÍA COLOMBIA DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA EL CASO DE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

Como menciona la Guía Colombia y los Principios Rectores de Naciones Unidas, los mecanismos de reclamación operacionales deben ser procesos de aprendizaje continuo, es decir, que adopten las medidas necesarias para identificar experiencias que permitan mejorar el mecanismo y prevenir daños en el futuro⁴³.

En consecuencia, con base en los avances de Telefónica, esta sección presenta algunas oportunidades para que la empresa siga fortaleciendo su mecanismo. Estas oportunidades son igualmente aplicables a otras empresas que no hayan diseñado y puesto en marcha un mecanismo de esta naturaleza.

INTEGRAR UN REPORTE DETALLADO DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENTO A LOS DERECHOS HUMANOS EN LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD O DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

La Guía Colombia establece que las empresas deben *“desarrollar reportes de manera periódica, que permitan verificar las disminuciones o aumentos en las quejas, así como el proceso de quejas registradas (registro, trámite y solución)”*⁴⁴. Actualmente, el Informe de Gestión Responsable de Telefónica incluye dentro de su sección de gestión en derechos humanos, la adopción de los linea-

mientos de Guías Colombia en materia de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los derechos humanos⁴⁵.

En la medida que los Principios Rectores establecen que, para hacer frente a las consecuencias de sus operaciones en derechos humanos, las empresas deben informar a través de diferentes medios sobre las medidas tomadas al respecto, Telefónica puede incluir dentro de su Informe de Gestión Responsable, información más precisa sobre la gestión y resultados de su mecanismo de quejas y reclamos. Con ello, la empresa también puede especificar avances de implementación respecto al principio de accesibilidad establecido en la Guía Colombia.

DISEÑAR UN SISTEMA DE VERIFICACIÓN PARA GRUPOS DE INTERÉS O DE TERCEROS

Con el fin de que en su proceso de mejora continua el mecanismo fortalezca su legitimidad y confiabilidad ante sus grupos de interés, contar con sistemas de verificación que involucren a estos grupos le permitirá a la empresa conocer si su diseño y funcionamiento arroja los resultados esperados respecto a la responsabilidad de Telefónica de respetar los derechos humanos y remediar las consecuencias negativas sobre los mismos. De ser necesario, esto conducirá a la aplicación de correctivos en el marco de la mejora continua de la empresa.

• • • • •

⁴³ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2011). *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos*, Op. Cit., Principio 31, p. 41.

⁴⁴ Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2014). Op. Cit., p. 14.

⁴⁵ Telefónica Movistar Colombia. Informe de Gestión Responsable 2017. Op. Cit., p. 66.

DIVULGAR EL COMPONENTE DE DERECHOS HUMANOS DEL MECANISMO EN LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, ESPECIALMENTE, EN LA PÁGINA WEB

La diversidad de canales de recepción y atención de quejas y reclamos es uno de los valores agregados del mecanismo de quejas y reclamos de Telefónica.

En la medida en que el mecanismo de derechos humanos retomó el procedimiento de atención de quejas y reclamos diseñado en 2006 para sus clientes, la empresa puede fortalecer la divulgación entre sus grupos de interés sobre el enfoque de derechos humanos en el mecanismo de no clientes, sus implicaciones y las oportunidades que supone para estos grupos recurrir a éste en casos de posibles afectaciones de la operación.

Actualmente, en la página web de Movistar existe una sección específica dedicada a quejas y reclamos. Ésta puede fortalecerse mediante una referencia más visible sobre la existencia de un mecanismo atento a los derechos humanos.

CONTINUAR AFIANZADO EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS ENTRE LOS EMPLEADOS Y CONTRATISTAS DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE PROCESOS PERMANENTES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

Desde 2016 Telefónica viene realizando diferentes capacitaciones y cursos sobre derechos humanos, en línea con la integración de estos asuntos en las políticas y procedimientos de la empresa. No obstante, al tratarse de un tema de mejora continua, darle continuidad en el tiempo

a estos procesos de fortalecimiento de capacidades entre sus empleados y contratistas es fundamental.

Estas capacitaciones y cursos deben ser periódicos, teniendo en cuenta que ello contribuye a mejorar permanentemente la gestión de la empresa en derechos humanos. De igual modo, el fortalecimiento de capacidades en derechos humanos contribuye a robustecer el mecanismo a través de la adopción de soluciones pertinentes según el tipo de afectación.

Un ejemplo de ello, es el curso de derechos humanos en la cadena de suministro que se está llevando a cabo entre 2018 y 2019, con el fin de que proveedores y contratistas de Telefónica mejoren su desempeño en derechos humanos.

ADOPTAR Y DISEÑAR ACCIONES QUE PERMITAN A LA EMPRESA IDENTIFICAR LOS AVANCES DE GESTIÓN DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN TÉRMINOS DE VERIFICACIÓN Y AJUSTES (SEGÚN EL CICLO PHVA)

Las oportunidades aquí presentadas constituyen, en sí mismas, asuntos que contribuyen a que Telefónica continúe en el proceso de mejora de su mecanismo atento a los derechos humanos, desde la óptica de aprendizaje inherente a uno de los principios mínimos de la Guía Colombia.

De esta manera, para la empresa resultará valioso contar con acciones e indicadores que le permitan verificar el funcionamiento de su procedimiento y la eficacia del mecanismo.

CONOZCA MÁS SOBRE TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA Y SUS CANALES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN DERECHOS HUMANOS

TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA:

> <http://www.telefonica.co/home>

PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE (2017):

> https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable

CREACIÓN Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PQRS:

> http://atencionalcliente.movistar.co/Informacion_como_radicar_una_PQR/

NUEVO FORMATO DE RADICACIÓN PQR:

> <http://atencionalcliente.movistar.co/descargables/Nuevo%20Formato%20de%20Radicacion%20de%20PQRs05-01.pdf>

SERVICIO EN LÍNEA:

> <http://servicioenlinea.telefonica.co/contactenosmovistar>

REDES SOCIALES:

> Facebook: <https://www.facebook.com/movistarcolombiaoficial/>

> Twitter: [@Telefonica_Col](https://twitter.com/Telefonica_Col)

LÍNEAS DE ATENCIÓN GRATUITAS PARA PERSONAS NATURALES:

> [01 8000 930930 *611](tel:018000930930) para usuarios Movistar.

CENTROS DE EXPERIENCIA:

> http://atencionalcliente.movistar.co/centros_de_experiencia/

> <http://www.movistar.co/atencion-al-cliente/lineas-telefonicas>

CONOZCA MÁS SOBRE LA INICIATIVA MULTIACTOR GUÍAS COLOMBIA EN EMPRESAS, DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

PÁGINA WEB:

> <http://www.ideaspaz.org/tools/guias-colombia>

LINEAMIENTOS EN EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS (GUÍAS):

> <http://www.ideaspaz.org/tools/guias-colombia>

CORREO ELECTRÓNICO:

> guiascolombia@ideaspaz.org

REDES SOCIALES:

> [Twitter: @GuiasCol](https://twitter.com/GuiasCol)

EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA

ESTUDIO DE CASO
TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA

Telefonica |  movistar


Guías
Colombia
en Empresas, Derechos Humanos y DIH