

GUÍA DE DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH PARA EL RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

EL EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES



GUÍA DE DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH PARA EL RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

EL EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES



Secretaría Técnica:



Este documento es un instrumento de autorregulación, de aplicación voluntaria, que busca servir como guía para el desarrollo de la actividad empresarial atenta a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. La aplicación de estos principios no implica que Guías Colombia certifique el desempeño de las empresas en materia de derechos humanos.

Las organizaciones que desean adherirse a Guías Colombia lo hacen voluntariamente y en nombre propio. El contenido de esta guía es público y de libre acceso. Sin embargo, el compromiso de llevarlo a la práctica sólo cubre a las empresas que se han adherido a la iniciativa. Para el caso de una asociación empresarial, su adhesión no obliga ni compromete a las empresas que hagan parte de la misma.

Secretaría Técnica:
Fundación Ideas para la Paz

Diseño y diagramación
Ladoamable
www.ladoamable.com

ISBN
978-958-5517-53-0

Bogotá, Colombia 2020

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	5
2	Alcance y enfoque <i>¿Qué hace diferente a esta Guía Colombia?</i>	10
3	Metodología de elaboración de la Guía	18
4	Principios Generales	19
5	Principios de Acción <i>Planear</i> <i>Hacer</i> <i>Verificar</i> <i>Ajustar</i>	20
6	¿Cómo implementar esta Guía? Tips de coherencia interna entre los lineamientos	31
7	Glosario	33
8	Anexos <i>Pautas de orientación para el relacionamiento con comunidades en el entorno digital de forma respetuosa con los derechos humanos.</i> <i>Experiencias empresariales de relacionamiento con comunidades y referentes para el entendimiento del entorno digital.</i> <i>Banco de referencias para el relacionamiento con comunidades en situaciones específicas desde una perspectiva de derechos humanos.</i>	39

1

INTRODUCCIÓN

El **relacionamiento** de las empresas con las comunidades, basado en el respeto de los derechos humanos, es un proceso ineludible y necesario de cualquier empresa que desee asegurar la sostenibilidad de su negocio y la armonía en sus entornos de operación. A su vez, la **participación comunitaria**, entendida como un derecho humano establecido en los principales acuerdos, declaraciones y pactos del derecho internacional¹, es un ingrediente indispensable de la debida diligencia empresarial en derechos humanos que subyace cualquier proceso de relacionamiento empresa-comunidad.

La participación comunitaria es un concepto que se asocia a los principios de la democracia participativa. De manera más amplia, la participación comunitaria es un proceso social, donde existen instancias de consulta, deliberación y/o decisión sobre intereses colectivos de bienestar y desarrollo².

El ejercicio del derecho a la participación permite a las comunidades ser y sentirse incluidas en la forma en que se desarrollan las actividades económicas en sus territorios. También les da la posibilidad a las empresas de legitimarse en dichos territorios, asegurar que sus actividades se realicen en escenarios de estabilidad social y que sus negocios logren ser viables en el tiempo³.

En consecuencia, las empresas deben asegurar dentro de sus operaciones, estrategias efectivas para relacionarse con las comunidades, donde la **participación se entienda como un elemento esencial que habilita el respeto de los demás derechos que gozan las comunidades**⁴. Por ello, el relacionamiento de las empresas con las comunidades no debe darse de manera momentánea, coyuntural o reactiva, sino que debe hacer parte del día a día de cualquier operación empresarial que busque cumplir con su debida diligencia en derechos humanos.

Lo anterior consta en la *Guía para la Interpretación de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos*, que establece que, en la debida diligencia en derechos humanos, las empresas deben llevar a cabo procesos de relacionamiento soportados en la participa-

• • • • •

¹ El derecho de todo ciudadano a participar en la dirección de los asuntos públicos, a votar y ser elegido y a tener acceso a la función pública, ha sido establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) y jurídicamente garantizado y protegido por el artículo 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).

² Instituto Interamericano de Derechos Humanos (agosto 2002). Guía para la promoción de los Derechos Humanos. Disponible en: <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1994/modulos-de-vida-en-democracia-guia-1997.pdf>

³ Plenaria de Guías Colombia (junio 21 de 2018). Presentación de Sergio Guarín, Director de Posconflicto y Construcción de Paz de la Fundación Ideas para la Paz (FIP).

⁴ Esta participación debe incluir a las mujeres en las instancias de relacionamiento entre la empresa y la comunidad, facilitándoles información oportuna y acceso a los canales de relacionamiento.

ción de las comunidades y, además, tener en cuenta los argumentos de las comunidades que son o pueden ser impactadas por su operación. Como se explica para el Principio Rector número 17:

*"El fin principal de la diligencia debida en materia de derechos humanos es el interés de la población. Es un reflejo del derecho que todo ser humano tiene a ser tratado con dignidad. Así pues, la cuestión principal son las relaciones entre una empresa y aquellos a quienes puede perjudicar. De ahí que la clave para la diligencia debida en materia de derechos humanos sea la necesidad de comprender el punto de vista de las personas y grupos que pueden verse afectados. Cuando sea posible y conveniente por el tamaño de la empresa o su perfil de riesgo en relación con los derechos humanos, debe recurrirse para ello a la consulta directa con quienes pueden verse afectados o sus representantes legítimos"*⁵

Un relacionamiento adecuado supone, además, que se dé una **participación significativa**⁶ de las comunidades, buscando generar confianza entre las partes y propiciar interacciones empresa-comunidad que sean eficaces y de calidad⁷.

La *participación significativa* es definida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) como la interacción continuada, de buena fe y

sensible entre una empresa y sus partes interesadas, facilitándoles posibilidades reales de participación a la hora de planificar y tomar decisiones relativas a proyectos u otras actividades susceptibles de influir de forma significativa en las poblaciones locales⁸. Es decir, implica trascender la comunicación unidireccional, la socialización simple, las relaciones meramente transaccionales y las interacciones pasajeras o aisladas.

La OCDE señala que la participación significativa de las comunidades se caracteriza por los siguientes tres atributos⁹: *comunicación bidireccional permanente, buena fe e información oportuna* (Ver Gráfico 1).

• • • • •

⁵ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía para la interpretación, p. 38. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 10 de septiembre de 2018).

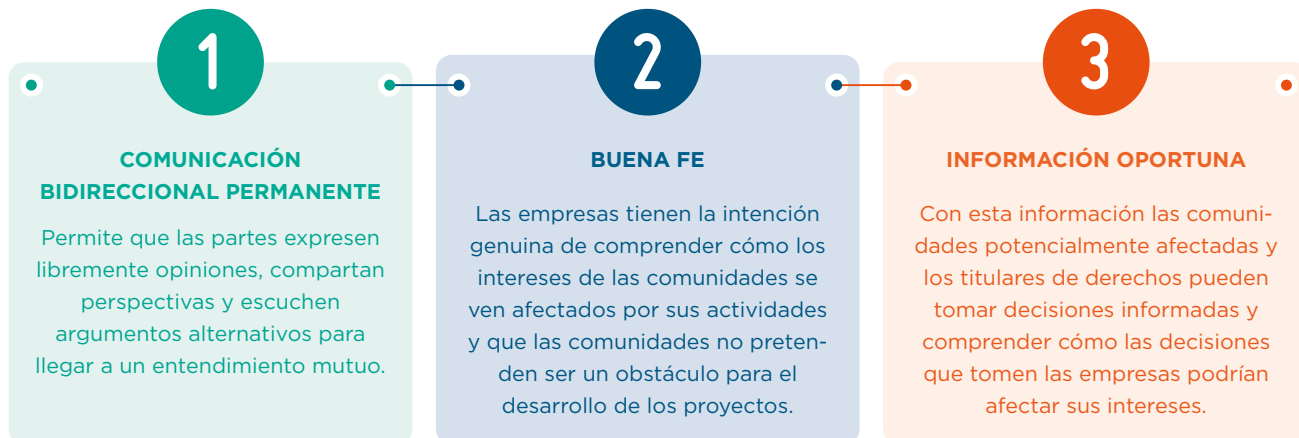
⁶ Para profundizar en este concepto, ver: CEPAL (2018). Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/acuerdodeescazu> (consultado el 11 de octubre de 2018).

⁷ Plenaria de Guías Colombia (junio 21 de 2018). Presentación de Sergio Guarín, Director de Posconflicto y Construcción de Paz de la Fundación Ideas para la Paz (FIP).

⁸ OCDE (2018). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo, p. 18. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264264267-es.pdf?expires=1547571993&id=id&accname=guest&checksum=2ABC42E6976C868440BE12582111B6D8> (Consultado el 8 de noviembre de 2019).

⁹ OCDE (2018). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo, p. 18. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264264267-es.pdf?expires=1547571993&id=id&accname=guest&checksum=2ABC42E6976C868440BE12582111B6D8> (Consultado el 11 de enero de 2019).

GRÁFICO 1 / ATRIBUTOS DE LA PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA



Fuente: Elaboración propia – FIP

La Corte Constitucional de Colombia también ha sugerido los siguientes atributos, que caracterizan la participación significativa¹⁰, y que son acordes con los planteados por la OCDE:

- Está directamente relacionada con las medidas institucionales o empresariales que promueven efectivamente la transparencia en sus procesos y toma de decisiones.
- Solo se garantiza si, a tiempo, la comunidad conoce la información relevante. Es decir, las personas deben acceder a información completa y comprensible, y deliberar con suficiente información sobre los asuntos que les atañen.
- Es un proceso, no un evento.

Al hacer referencia a la participación significativa, es preciso que las empresas contribuyan a superar los obs-

táculos o barreras para la participación de ciertos grupos poblacionales que, en razón del género y otros factores de discriminación, se les dificulta la plena y activa participación en escenarios de toma de decisiones¹¹. Así pues, promover la participación comunitaria de la mujer y demás grupos históricamente discriminados, es un elemento intrínseco de la debida diligencia empresarial en derechos humanos aplicada a los procesos de relacionamiento comunitario.

El relacionamiento basado en la participación significativa de las comunidades supone también para las empresas poner en marcha, promover y participar en procesos de transformación local que involucren a las comunidades. Eso deben hacerlo articulándose con el Estado

.....

¹⁰ Sentencia C-891/02. Participación ciudadana. Disponible en: <https://www.corte-constitucional.gov.co/relatoria/2002/C-891-02.htm>

¹¹ Por ejemplo, es común que las mujeres tengan menos opciones de participar en reuniones de 10 de la mañana porque están haciendo labores del hogar; o en la noche, porque están cuidando a sus hijos.

como un actor clave que trabaje colaborativamente con las empresas y las comunidades, de tal manera que pueda ejercer su rol de protección de los derechos humanos y brindar condiciones que favorezcan una transformación local sostenible.

La participación significativa implica que las comunidades se conviertan en agentes de su propio desarrollo. Como lo resalta la Norma de Desempeño 7 de la Corporación Financiera Internacional (CFI), cuando las empresas aseguran la participación de las comunidades de manera significativa, contribuyen a que estas puedan concretar y definir de manera clara sus aspiraciones respecto de su desarrollo territorial¹². Aunque esta Norma de desempeño hace dicha afirmación específicamente para poblaciones indígenas, es una condición extrapolable a las comunidades en general. Esto no equivale a desconocer el enfoque diferencial incorporado en todas las Guías Colombia, pero sí es un reconocimiento a que todas las personas de la comunidad, sin importar su condición, pueden ser socias y promotoras de su propio desarrollo.

El mandato de los Principios Rectores de Naciones Unidas¹³ insta a que las empresas desarrollen procesos continuos de participación y diálogo con las comunidades en sus contextos de operación, con el propósito de escuchar, comprender y responder a sus intereses y preocupaciones. Si bien algunas empresas han avanzado al respecto, continúa siendo un desafío para otras de diferentes sectores, tamaños y en distintos territorios del país.

A nivel nacional, se destacan varios esfuerzos de las empresas para avanzar en la puesta en marcha y el mejoramiento de sus estrategias de relacionamiento con las comunidades. La mayoría de estos esfuerzos se centran en la formulación de políticas de relacionamiento, en el diseño de programas de participación comunitaria y en la elaboración de guías o cartillas con directrices prácticas en la materia¹⁴.

A pesar de las dificultades que puede representar para las empresas lograr un relacionamiento comunitario basado en la participación significativa, asegurar esta participación de las comunidades desde las fases más tempranas de los procesos de debida diligencia en derechos humanos es un factor clave para generar y establecer relaciones de confianza¹⁵; para identificar y gestionar de manera adecuada los riesgos e impactos en derechos

.....

¹² Corporación Financiera Internacional - CFI (2012). Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social. Norma de Desempeño 7. Pueblos Indígenas, p. 1. Disponible en: https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/55d37e804a5b586a-908b9f8969adcc27/PS_Spanish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES (Consultado el 11 de enero de 2019).

¹³ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2011). Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Principio 31, p. 41.

¹⁴ Ver Anexo II, Experiencias empresariales de relacionamiento con comunidades. De igual modo, a nivel de política pública, el Plan Nacional de Acción en Empresas y Derechos Humanos (2015-2018), respalda un adecuado desarrollo de procesos de relacionamiento con comunidades a través de diferentes instrumentos y estrategias. De la mano con los de las empresas, este Plan (y su versión actualizada en desarrollo), debe ser reconocido como uno de los esfuerzos del gobierno nacional en la materia. Véase: Presidencia de la República de Colombia. Consejería Presidencial para los Derechos Humanos (2015). Plan Nacional de Acción en Empresas y Derechos Humanos (2015-2018). Disponible en: <http://www.derechoshumanos.gov.co/observatorio/publicaciones/Documents/2017/170213-PNA-web.pdf>

¹⁵ En palabras de la OCDE, fortalecer los lazos de confianza con la comunidad es, en sí mismo, contar con una licencia social para operar. OCDE (2018). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo, p. 14. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264264267-es.pdf?expires=1547571993&id=id&accname=guest&checksum=2ABC42E6976C868440BE12582111B6D8> (Consultado el 11 de enero de 2019).

humanos¹⁶, y para generar entornos de convivencia y coexistencia pacífica entre las partes. Por ello, una identificación temprana y periódica de los riesgos e impactos en derechos humanos que las actividades empresariales tienen o pueden tener sobre las comunidades, es un asunto fundamental y debe alimentarse de los procesos de participación que la empresa adelanta con las comunidades afectadas¹⁷.

Por lo anterior, Guías Colombia encuentra relevante orientar el quehacer empresarial en materia de relacionamiento con comunidades desde el enfoque de debida diligencia en derechos humanos, para distintos sectores económicos y respecto a operaciones empresariales ubicadas en entornos complejos¹⁸.

Cabe recordar que Guías Colombia parte del entendimiento de los más altos estándares nacionales e internacionales en empresas y DDHH, así como del invaluable y diverso conocimiento de sus miembros, para construir lineamientos prácticos que orienten a las empresas en su actuar diario frente al deber de respetar los DDHH.

Por eso, y reconociendo la existencia y responsabilidades de otros actores públicos y privados legales en materia de relacionamiento con las comunidades, esta Guía Colombia tiene como objetivo brindar a las empresas lineamientos prácticos en debida diligencia en derechos humanos para que realicen acciones de relacionamiento comunitario que respeten el derecho a la participación de las comunidades y los demás derechos que estas gozan.

Esta guía está estructurada en tres partes: en la primera se describe su alcance y enfoque; en la segunda, se establecen los principios generales a los que se comprometen las empresas de Guías Colombia en materia de relacionamiento con comunidades desde una perspectiva de debida diligencia en derechos humanos; y, en la tercera, se desarrollan los lineamientos específicos para el relacionamiento con comunidades de forma respetuosa con los derechos humanos. Estos lineamientos específicos están formulados en función del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Ajustar (PHVA)¹⁹. Finalmente, la Guía incluye un glosario y una serie de anexos que ayudan a profundizar en sus contenidos.

• • • • •

¹⁶ Ibid., p. 8.

¹⁷ Corporación Financiera Internacional - CFI (2012). Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social, p. 5. Disponible en: https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/55d37e804a5b586a908b9f8969adcc27/PS_Spanish_2012_Fu-II-Document.pdf?MOD=AJPERES (Consultado el 11 de enero de 2019).

¹⁸ En el marco de esta guía y en línea con otras Guías Colombia, los entornos complejos "(...) se caracterizan generalmente por débil institucionalidad y frágil gobernabilidad, que se materializa en la precaria capacidad del Estado para ejercer eficazmente sus funciones en ciertas zonas del país, la presencia de actores al margen de la ley y la naturalización de la cultura de la ilegalidad, entre otros. A estas condiciones complejas se le suma la falta de conocimiento sobre instancias que guíen y exijan el respeto de los DDHH por parte de los actores presentes en el territorio, así como lo difuso de los límites entre las responsabilidades del Estado —de proteger y garantizar los DDHH— y de las empresas". Ver: Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2017). Guía para la debida diligencia en DDHH y DIH en las acciones de fortalecimiento institucional, p. 5. Disponible en: <http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/5a1ed6f46e693.pdf> (consultado el 26 de febrero de 2019). Estos atributos de los entornos complejos fueron tomados de Guáqueta, A. (2006). Operaciones en Zonas de Conflicto y Gobernabilidad Frágil: guías prácticas para empresas en sectores no extractivos. Fundación Ideas para la Paz. Propuesta 2, Bogotá, Colombia, y Fundación Ideas para la Paz, Embajada Británica Bogotá (2012). Libro Blanco sobre Empresas y Derechos Humanos en Colombia. Bogotá, Colombia.

¹⁹ 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.iso-9001.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).

2

ALCANCE Y ENFOQUE DE ESTA GUÍA

Esta es una guía de debida diligencia empresarial en derechos humanos centrada temáticamente en los asuntos de relacionamiento comunitario.

La debida diligencia en derechos humanos es *"(...) 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 el que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos"*²⁰. Los principios generales y los lineamientos incorporados en esta guía constituyen pautas específicas de actuación para asegurar un relacionamiento empresa-comunidad que considere los estándares más recientes y actualizados en derechos humanos.

Para comprender los contenidos, Guías Colombia define *comunidades, relacionamiento y participación*, así:

COMUNIDADES

Grupos humanos en un espacio geográfico que pueden ser impactados en sus derechos, positiva o negativamente, por el desarrollo de la operación empresarial. Estos grupos humanos pueden tener, entre otras, características como:

- Compartir identidad, tradiciones, prácticas culturales y arraigos ancestrales.

- Compartir necesidades, expectativas o intereses.
- Cooperar formal o informalmente para la gestión de situaciones que los afecten.

RELACIONAMIENTO²¹

Amplia y continua variedad de interacciones entre personas, grupos y/u organizaciones, a través de diversos métodos o en distintos niveles (por ejemplo: informar, consultar, dialogar, colaborar o empoderar).

En el marco de la debida diligencia en derechos humanos, aplicable al relacionamiento con las comunidades, las empresas deben considerar:

- Las aspiraciones, preocupaciones, necesidades y valores de las comunidades en sus procesos de definición, desarrollo y seguimiento de políticas y estrategias.
- Que se trata de un proceso crítico para una gobernanza efectiva, transparente y responsable.

• • • • •

²⁰ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía para la interpretación, p. 8. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 10 de septiembre de 2018).

²¹ Konrad Adenauer Stiftung, Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) y United Way (2016). Guía Práctica para el Relacionamiento Estratégico con la Comunidad. Aspectos básicos sobre Comunidad y Empresa, p. 9. Disponible en: http://www.aed-cr.com/sites/default/files/docs/guia_relacionamiento_estrategico_comunidad.pdf (consultado el 16 de enero de 2019).

PARTICIPACIÓN

La participación es el derecho que tienen los ciudadanos en general, y las comunidades en particular, de incidir desde la etapa más temprana en los procesos de toma de decisiones que pueden impactar sus derechos, así como en la forma en que estas se implementan.

En la actividad empresarial, el ejercicio del derecho a la participación deberá hacer énfasis en la inclusión de las comunidades para identificar los impactos negativos²² de sus operaciones, definir e implementar las medidas de prevención, mitigación y reparación²³, y gestionar las oportunidades de transformación local²⁴.

Los lineamientos consignados en este documento están dirigidos a las empresas adheridas voluntariamente a *Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario* interesadas en mejorar o poner en marcha procesos de relacionamiento comunitario respetuosos de los derechos humanos. También puede y debe ser replicada por los proveedores, contratistas y demás socios comerciales de las empresas que se comprometan a acoger los lineamientos aquí consignados. Para ello, y como complemento a la aplicación de esta guía, se recomienda también tener en cuenta los lineamientos descritos en la Guía sobre cadena de suministro elaborada por esta iniciativa²⁵.

Al ser una guía de conocimiento público, puede ser aplicada por empresas que no hagan parte de la iniciativa pero que estén interesadas en avanzar en su gestión en

derechos humanos. Al respecto, las orientaciones aquí consignadas deben ser valoradas y adaptadas por la empresa conforme, entre otros factores, a su tamaño, sector económico, naturaleza del negocio, contexto operacional y estructura²⁶.

En consecuencia, los *principios de acción* aquí consignados también son aptos para medianas y pequeñas empresas que, al momento de acogerlos, deben tener en cuenta las particularidades de su operación, sin importar el sector en el que desarrollen su actividad. Eso con el fin de delimitar con claridad cuáles de dichos principios deben y pueden llevar a la práctica.

• • • • •

²² En el marco de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, una consecuencia negativa sobre los derechos humanos se produce “cuando por razón de un acto se elimina o se reduce la capacidad de una persona para disfrutar de sus derechos humanos”. Siguiendo los Principios Rectores, un impacto sobre los derechos humanos puede ser potencial -un efecto adverso que puede producirse, pero aún no se ha producido-, o real -ya se ha producido o se está produciendo-. Ver: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. I. Conceptos Fundamentales. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

²³ En el marco de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, “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 repetición”. Ver: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. I. Conceptos Fundamentales. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

²⁴ Es fundamental tener en cuenta las necesidades, prioridades y opiniones de los hombres y las mujeres, garantizar que ambos obtengan los mismos beneficios de los cambios sociales y el crecimiento económico y promover la eliminación de todas las formas de desigualdad de género.

²⁵ Ver Guía Colombia para la Debita Diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro. Disponible en: <http://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

²⁶ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en: https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_sp.pdf

Esta guía permite también a las comunidades conocer de manera práctica los deberes de las empresas en derechos humanos, así como los asuntos que a éstas les competen a la hora de activar procesos de relacionamiento.

Por todo lo anterior, esta guía brinda a las empresas una *ruta de acción* con la que podrán adelantar, de manera efectiva, el relacionamiento con comunidades en línea con la debida diligencia en derechos humanos.

Dada la importancia de la debida diligencia empresarial en derechos humanos, Guías Colombia reconoce los esfuerzos realizados desde diferentes organizaciones y entidades nacionales e internacionales, así como de algunas empresas en la materia²⁷. Por eso, esta guía retoma algunos elementos que resultan transversales en cualquier proceso de relacionamiento comunidad-empresa, sin importar el sector económico o el tipo de comunidad.

Durante la formulación de la presente Guía Colombia se tuvieron en cuenta —principalmente— los siguientes estándares y guías prácticas:

- *Marco Proteger, Respetar y Remediar de las Naciones Unidas* (2008)²⁸.
- *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas* (2011)²⁹.

- *La responsabilidad de respetar los Derechos Humanos. Guía para la Interpretación* (2012)³⁰.
- *Normas de Desempeño de Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional* (2018)³¹.
- *Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas en el sector extractivo* (2018)³².

• • • • •

²⁷ Telefónica Movistar Colombia, EPM, y AngloGold Ashanti, actualmente miembros de Guías Colombia, son ejemplo de algunas de las empresas que cuentan con protocolos y guías prácticas sobre relacionamiento con comunidades.

²⁸ Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas (abril de 2008). Resolución 8/7 del 7 de abril de 2008. Disponible en: https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2013/11/Proteger_respetar_remediar_abril2008.pdf

²⁹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQ_PrinciplesBusinessHR_SP.pdf. <https://www.business-humanrights.org/es/node/86208/principios-rectores-sobre-empresas-y-derechos-humanos>

³⁰ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos: Guía para la interpretación. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

³¹ Banco Mundial (2018). Marco Ambiental y Social del Banco Mundial. Washington, D.C.

³² OCDE (2018). Guía de Diligencia Debida para la Participación Significativa de las Partes Interesadas del Sector Extractivo. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264264267-es.pdf?expires=1547571993&id=id&accname=guest&checksum=2ABC42E6976C868440BE1258211B6D8>

- *Guía de debida diligencia de la OCDE para conductas empresariales responsables* (2018)³³.
- *Dimensiones de género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos* (2019)³⁴.

La Guía también retoma las discusiones sostenidas durante la iniciativa Guías Colombia con diferentes expertos. Entre ellos se destacan la Defensoría del Pueblo, organismos de las Naciones Unidas, consultores en asuntos de medio ambiente, expertos en participación, organismos internacionales que trabajan por la protección, defensa y garantía de los derechos humanos, así como los protocolos y guías desarrolladas por algunas empresas miembro.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y TERRITORIAL

Esta Guía incorpora el enfoque diferencial y da especial consideración a prevenir acciones que, por cuenta del relacionamiento entre empresas y comunidades, agudicen la discriminación de ciertos grupos poblacionales en sus zonas de operación. Con el fin de cumplir de manera efectiva con sus respectivas responsabilidades frente a los derechos humanos en virtud de los Principios Rectores, las empresas deben prestar atención a la experiencia única de ciertos grupos poblacionales históricamente

discriminados en los territorios, e identificar las barreras y obstáculos de acceso que estos enfrentan para el ejercicio pleno de sus derechos³⁵.

En esta Guía de relacionamiento con comunidades se entiende que el **enfoque diferencial** abarca lo correspondiente a género, niñez y adolescencia, étnico, discapacidad y demás grupos de especial protección constitucional³⁶.

• • • • •

³³ OECD (2018). OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct [Guía de debida diligencia de la OCDE para conductas empresariales responsables]. Disponible en: <http://www.oecd.org/investment/due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct.htm>

³⁴ ONU (2019). Dimensiones de género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G19/146/11/PDF/G1914611.pdf?OpenElement>

³⁵ Por ejemplo, en entornos complejos, las mujeres (incluyendo las niñas) sufren de una manera única los abusos de derechos humanos relacionados con empresas y se ven a menudo afectadas de manera desproporcionada. Las mujeres también sufren múltiples formas de discriminación y enfrentan obstáculos adicionales cuando buscan participar en las decisiones comunitarias y al acceso a remedios eficaces contra los abusos de derechos humanos relacionados con las empresas.

³⁶ El artículo 13 de la Constitución reclama los derechos a la igualdad y no discriminación, reconoce taxativamente el acceso igualitario a los mismos derechos, libertades y oportunidades, pero así mismo acepta que ciertos grupos o personas requieren medidas especiales para que esa igualdad sea real y efectiva. Estos grupos o personas, a causa de sus necesidades y particularidades propias, requieren mecanismos e instrumentos adicionales que garanticen el ejercicio y la garantía de sus derechos, y es el Estado el que debe proveerlos e incorporarlos dentro de su actuar institucional.

PERSPECTIVAS DENTRO DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

ENFOQUE DE GÉNERO

Hace visible la calidad de la relación entre hombres, mujeres y otras identidades (travestis, transexuales, transformistas e intersexuales) y cómo esta facilita determinadas acciones que fomentan la desigualdad en el ejercicio de sus derechos.

El enfoque de género reconoce que en la sociedad, existen creencias preconcebidas sobre cómo deben comportarse los hombres y las mujeres, los papeles que deben desempeñar en el trabajo, la familia, el espacio público e incluso en cómo deben relacionarse entre sí.

Sin embargo, estas creencias sobre los roles de género, en algunas ocasiones contribuyen a la reproducción de prácticas discriminatorias, de rechazo, violencia y segregación de manera individual y colectiva, en público y privado, a las mujeres y/u otras personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

El enfoque **diferencial de género de la mujer** reconoce que ellas han estado sometidas a relaciones de poder con el hombre, que las expone a situaciones que vulneran sus derechos, libertades, autonomía, dignidad, confianza y valor. Eso se demuestra con el acoso, la violencia intrafamiliar y sexual, y la naturalización de estas conductas.

El **enfoque diferencial de género de las personas de la comunidad LGBTIQ** reconoce que este grupo poblacional ha sido víctima de un discurso dominante de la heterosexualidad que produce distintas formas de violencia y vulnera sus derechos fundamentales en los distintos ámbitos de la vida social, en razón de su orientación sexual, identidad sexual y/o identidad de género.

En general, el enfoque de género tiene como finalidad buscar soluciones a problemas como la persistente y creciente carga de pobreza sobre las mujeres y población LGBTIQ; el acceso desigual e inadecuado a la educación y la capacitación; la violencia contra la mujer y la escasa participación en la vida pública; y la disparidad entre hombres y mujeres en el ejercicio del poder.

Este enfoque de género busca que el Estado, el sector empresarial, la sociedad y la familia respeten y protejan los derechos humanos de las mujeres y de las personas LGBTIQ en condiciones de igualdad y sin discriminación. Por último, promueve la modificación de pautas sociales y culturales de comportamiento para eliminar todos los prejuicios y prácticas discriminatorias³⁷.

ENFOQUE DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Visibiliza y garantiza los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, al considerarse un grupo poblacional especialmente vulnerable por estar en proceso de crecimiento físico y mental. Este proceso requiere que se garantice y proteja su educación, recreación, salud, bienestar, unidad familiar, alimentación, agua, vivienda, seguridad, participación y que se eviten factores que perturben o detengan el desarrollo integral del niño. Dicho enfoque genera, en cabeza de las autoridades, familias, cuidadores y otros actores sociales, la responsabilidad de identificar los riesgos, barreras, necesidades y vulnerabilidades, así como de dar un tratamiento especial que responda de forma oportuna y efectiva para evitar perjuicios irremediables³⁸.

³⁷ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. ¿Qué es el enfoque diferencial de derechos?. Disponible en: <https://www.hchr.org.co/index.php/76-boletin/recursos/2470-ique-es-el-enfoque-diferencial>

³⁸ UNICEF (2017). Enfoque Diferencial para la Protección Integral de la Niña, Niño y Adolescente. Disponible en: https://www.unicef.org/bolivia/UNICEF_Ministerio_de_Justicia__Enfoque_diferencial_proteccion_NNA_originario_campesino.pdf

PERSPECTIVAS DENTRO DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

ENFOQUE ÉTNICO

Este enfoque busca garantizar la diversidad étnica y cultural por medio de un tratamiento diferenciado y adecuado. A su vez, promueve un diálogo intercultural que garantiza el derecho de participación y tiene en cuenta el multiculturalismo, las particularidades especiales que caracterizan al grupo étnico, las situaciones específicas de vulnerabilidad, inequidad y riesgo de grupos e individuos, así como la cosmovisión, los vínculos, usos, tradiciones, costumbres, cultura y autonomía.

Entre estas comunidades étnicas se encuentran las indígenas, afros, negras, palanqueras, raizales y Rom (gitanos).

El enfoque reconoce que las comunidades étnicas han sido víctimas de discriminación por ser grupos minoritarios y que, por sus diferencias, son estigmatizados, han sufrido violaciones graves y manifiestas a sus derechos, y frecuentemente se encuentran en condiciones de debilidad manifiesta por cuenta de su condición económica. Pueden estar incluso en riesgo de exterminio desde el punto de vista físico o cultural³⁹.

ENFOQUE DE DISCAPACIDAD

Se orienta a garantizar, de forma efectiva, adecuada y suficiente, la dignidad, libertades y derechos de las personas con discapacidad, que históricamente han sido víctimas de una discriminación generalizada. Se busca erradicar las barreras sociales que marginan y limitan la integración social, el acceso y disfrute de los derechos a estas personas⁴⁰.

La aplicación del enfoque diferencial implica entender que **la comunidad no es una población homogénea**. Por tanto, requiere formular, construir e implementar estrategias diferenciadas que respondan a las necesidades, particularidades y realidades específicas de cada población, comprendiendo que existen múltiples factores de discriminación y desventajas que restringen el acceso y el ejercicio de sus derechos.

Además del enfoque diferencial, esta guía adopta un enfoque territorial, reconociendo a las empresas como uno de los agentes de transformación⁴¹ de los territorios donde operan, lo que supone una constante interacción con los demás actores que allí se encuentran, como las comunidades y las autoridades públicas. Aún más, este

enfoque territorial reconoce que los contextos de operación y los desafíos de relacionamiento empresa-comunidad no son homogéneos⁴².

• • • • •

³⁹ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. ¿Qué es el enfoque diferencial de derechos? Disponible en: <https://www.hchr.org.co/index.php/76-boletin/recursos/2470-i-que-es-el-enfoque-diferencial>

⁴⁰ Ministerio de Salud y Protección Social (2016). Enfoque diferencial y discapacidad. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-y-discapacidad.pdf>

⁴¹ Otros actores presentes en el territorio, que también actúan como agentes de transformación con roles y responsabilidades específicas, son el Estado a través de sus diferentes entidades, las organizaciones de la sociedad civil, las organizaciones no gubernamentales, los organismos internacionales, entre otros que tienen o pueden llegar a tener una incidencia sobre estos espacios.

⁴² Para un mejor entendimiento del concepto de territorio, consulte la Guía Colombia para la compra y la adquisición de derechos sobre la tierra y derecho de uso. Anexo C. Tierra y territorio. Disponible en: <http://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

¿QUÉ HACE DIFERENTE ESTA GUÍA COLOMBIA?

Esta Guía es innovadora respecto a otras que la preceden en, al menos, cuatro aspectos esenciales:

Un **primer aspecto diferenciador** es que, si bien los principios de acción fueron diseñados para la debida diligencia en derechos humanos en el relacionamiento con comunidades —lo que los hace aplicables en cualquier contexto—, son sensibles a las particularidades que enfrentan las empresas con operaciones en entornos complejos⁴³. Aunque no todas las empresas que operan en el país están en este tipo de entornos, se trata de un asunto especialmente importante porque son contextos en los que aumenta el riesgo de vulneración a los derechos humanos⁴⁴.

Esto se ata con un **segundo aspecto diferenciador**: la relación de esta Guía con los asuntos de transformación territorial⁴⁵. En esta Guía Colombia, los principios de acción no solo están dirigidos a que las empresas puedan fortalecer sus procesos de debida diligencia en derechos humanos, sino a que, a través de ellos, contribuyan a los procesos de desarrollo territorial bajo la óptica de un *doble beneficio* (para la empresa y la comunidad). Cabe recordar que, para promover estos procesos de desarrollo, es un asunto fundamental el Estado y el trabajo colaborativo que haga con las empresas y comunidades. Este aspecto diferenciador resulta también de la relación entre el *Marco Proteger, Respetar y Remediar* y los

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que fundamentan varios de los lineamientos consignados en esta Guía.

Un **tercer aspecto diferenciador** es que Guías Colombia reconoce que, debido a la rápida evolución de las tecnologías de la información, hoy resulta esencial un relacionamiento entre las empresas y las comunidades en entornos digitales⁴⁶, basado en el respeto de los derechos humanos. Por ello, y aunque esta Guía se concentra en comunidades *físicas*, incluye un anexo con conside-

43 En el marco de esta guía, y en línea con otras Guías Colombia, los entornos complejos “(...) se caracterizan generalmente por débil institucionalidad y frágil gobernabilidad, que se materializa en la precaria capacidad del Estado para ejercer eficazmente sus funciones en ciertas zonas del país, la presencia de actores al margen de la ley y la naturalización de la cultura de la ilegalidad, entre otros. A estas condiciones complejas se le suma la falta de conocimiento sobre instancias que guíen y exijan el respeto de los DDHH por parte de los actores presentes en el territorio, así como lo difuso de los límites entre las responsabilidades del Estado —de proteger y garantizar los DDHH— y de las empresas. Ver: Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2017). Guía para la debida diligencia en DDHH y DIH en las acciones de fortalecimiento institucional, p. 5. Disponible en: <http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/5a1ed6f46e693.pdf> (consultado el 26 de febrero de 2019). Estos atributos de los entornos complejos fueron tomados de Guáqueta, A. (2006). Operaciones en Zonas de Conflicto y Gobernabilidad Frágil: guías prácticas para empresas en sectores no extractivos. Fundación Ideas para la Paz. Propuesta 2, Bogotá, Colombia, y Fundación Ideas para la Paz, Embajada Británica Bogotá (2012). Libro Blanco sobre Empresas y Derechos Humanos en Colombia. Bogotá, Colombia.

44 Ver el Principio Rector No. 07, que indica que “(...) el riesgo de violaciones graves de los derechos humanos es mayor en zonas afectadas por conflictos”. En su nota explicativa se indica que “Algunas de las violaciones más graves de los derechos humanos en que intervienen las empresas se producen en el contexto de conflictos por el control de territorios, de recursos o del mismo gobierno, en los que no cabe esperar un funcionamiento adecuado del régimen de derechos humanos”. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Principio 7.

45 Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), “El desarrollo territorial se entiende como un proceso de construcción social del entorno, impulsado por la interacción entre las características geofísicas, las iniciativas individuales y colectivas de distintos actores y la operación de las fuerzas económicas, tecnológicas, sociopolíticas, culturales y ambientales en el territorio”. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-territorial> (consultado el 11 de febrero de 2019).

46 Manuel Castells (2006). Internet y la sociedad red. Disponible en: https://red.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/biblioteca/Castells_internet.pdf (consultado el 16 de enero de 2019).

raciones generales que pueden ayudar a las empresas que, debido a su actividad, interactúan por vías digitales con las comunidades, para que lo hagan en el marco del respeto de los derechos humanos.

Finalmente, un **cuarto aspecto diferenciador** es que los lineamientos consignados en este documento se han desarrollado de manera colaborativa y a partir del diálogo entre múltiples interesados que hacen parte de Guías Colombia: organismos internacionales, entidades estatales, organizaciones de la sociedad civil y empresas. Por esta razón, constituye en sí mismo un esfuerzo de participación orientado a mejorar el desempeño empresarial en derechos humanos.

3

METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE ESTA GUÍA

En línea con el carácter multiactor de la iniciativa Guías Colombia, estos lineamientos fueron elaborados por todos sus integrantes (organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales, entidades estatales, empresas y gremios), mediante un ejercicio colaborativo y de construcción colectiva que siguió tres etapas principales:

- Selección temática.
- Revisión del estado del arte sobre la temática seleccionada.
- Formulación de los contenidos de la guía.

Para la selección temática, se construyó un listado de asuntos de interés de la iniciativa y, a continuación, se realizó un proceso de consulta individual e interna con todos los integrantes de Guías Colombia. El tema de mayor preferencia fue el de relacionamiento comunitario o con grupos de interés.

Una vez definida esta temática, en la elaboración del estado del arte participaron expertos externos en algunas plenarios mensuales de la iniciativa, quienes suministraron insumos y promovieron diálogos sobre cómo los asuntos presentados eran relevantes para el relacionamiento comunitario o con grupos de interés, y por qué podían ser relevantes para el desarrollo de la Guía. Las temáticas abordadas durante estas sesiones fueron:

- Consulta previa.
- Población en situación de desplazamiento forzado.
- Medio ambiente.
- Situación de líderes sociales y defensores de derechos humanos.
- Participación.

Gracias a estas discusiones, la iniciativa delimitó el tema de relacionamiento únicamente con las *comunidades*. Eso entendiendo, sin embargo, que los **grupos de interés** abordaban un espectro más amplio de actores de diferente naturaleza, y que de momento los lineamientos se debían centrar en acciones a seguir por las empresas en cuanto al relacionamiento con **comunidades físicas**.

Con la delimitación temática, se inició la elaboración de dos de las definiciones claves de la guía (comunidad y participación). Después, a través de actividades prácticas y discusiones entre los integrantes de Guías Colombia, se diseñaron los principios generales de este documento y sus correspondientes principios de acción. Finalmente, los contenidos fueron sometidos a discusiones que permitieron afinarlos y lograr la elaboración de esta Guía.

4

PRINCIPIOS GENERALES

Las empresas miembro de Guías Colombia se comprometen a:

PARTICIPACIÓN. Respetar la participación como derecho fundamental y como principio de actuación para el relacionamiento de la empresa con las comunidades.

DEBIDA DILIGENCIA. Adoptar el relacionamiento con las comunidades como una característica transversal de la gestión empresarial en derechos humanos.

PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA. Promover, en el relacionamiento, la participación significativa de las comunidades, basada en la comunicación bidireccional entre las partes, la libre expresión de opiniones, el intercambio respetuoso de perspectivas y la incidencia de las comunidades en la toma de decisiones de los asuntos empresariales que las afectan.

BUENA FE. Basar el relacionamiento entre la empresa y las comunidades en la buena fe, la confianza y el respeto.

ACCIÓN SIN DAÑO. Adoptar un enfoque de *acción sin daño*, para que los procesos de relacionamiento contribuyan a identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos a los derechos de las comunidades que pueda generar la operación empresarial.

CULTURA DE LA LEGALIDAD. Cumplir las exigencias de ley y velar por la adopción de mejores prácticas en derechos humanos para el relacionamiento entre la empresa y las comunidades.

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA. Fomentar la comunicación transparente, adecuada, veraz, oportuna y suficiente entre la empresa y las comunidades, durante los procesos de relacionamiento.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN. Considerar especialmente las condiciones diferenciales de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, comunidades étnicas y demás grupos de especial protección constitucional⁴⁷, así como las condiciones de diversidad y multiculturalidad en los procesos de relacionamiento comunitario que realice la empresa.

RELACIONES COMERCIALES. Promover, en la cadena de suministro, la adopción de los principios de relacionamiento consignados en esta Guía.

TRANSFORMACIÓN LOCAL. Reconocer la legitimidad de la participación comunitaria para incidir efectivamente en los asuntos de transformación local.

• • • • •

⁴⁷ La categoría de sujeto de especial protección constitucional, según ha definido la Corte Constitucional, se constituye por aquellas personas que, debido a su condición física, psicológica o social, merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Así, ha considerado que entre los grupos de especial protección constitucional se encuentran: los niños, los adolescentes,

5

PRINCIPIOS DE ACCIÓN

Las empresas miembro de Guías Colombia se comprometen a:

5.1. PLANEAR

1. Formular (o ajustar, si ya existe) la política, código o manual de relacionamiento con comunidades que incluya:
 - a. El relacionamiento con comunidades como un asunto esencial para la sostenibilidad de la empresa, y como un canal para contribuir con la transformación positiva de sus entornos de operación.
 - b. El compromiso de realizar este relacionamiento atendiendo a los más altos estándares internacionales⁴⁸, al cumplimiento del marco normativo y jurisprudencial, y a los lineamientos desarrollados por Guías Colombia que sean pertinentes.
 - c. El compromiso de integrar en el sistema de gestión organizacional —incluyendo los códigos, manuales o demás procesos y procedimientos de la empresa donde co-

rresponda— las pautas para el relacionamiento con comunidades en el marco de la debida diligencia en derechos humanos.

- d. La afirmación de que la participación es un derecho fundamental de las comunidades, y un principio de actuación en la planeación, toma e implementación de decisiones por parte de la empresa.
- e. La buena fe, la confianza y el respeto como fundamentos para desarrollar acciones de relacionamiento con comunidades.
- f. Los enfoques de acción sin daño y diferencial en todos los procesos de relacionamiento con comunidades y en las actividades que se deriven de dichos procesos.

los ancianos, los disminuidos físicos, síquicos y sensoriales, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia; con pertenencia étnica y aquellas que se encuentran en extrema pobreza. Sentencia T – 167/11. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/T-167-11.htm>

⁴⁸ Entre ellos: los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf); las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (<https://firstforsustainability.org/es/risk-management/implementing-ifc-environmental-and-social-requirements/establish-and-maintain-an-esms/ifc-environmental-and-social-performance-requirements/ifc-performance-standards/>); y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (<https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>). Ver la definición de Estándar internacional en derechos humanos y empresas en la sección de Glosario.

- g. Cero tolerancia a todas aquellas acciones de trabajadores, proveedores y contratistas que impacten negativamente los derechos humanos de las comunidades.
2. Adoptar el relacionamiento con comunidades como una acción transversal en los procesos de debida diligencia en derechos humanos⁴⁹.
3. Asignar, al interior de la organización, los roles, responsabilidades y recursos financieros necesarios para gestionar las estrategias de relacionamiento con las comunidades, así como para el seguimiento y el cumplimiento del marco normativo y jurisprudencial aplicable a las empresas en esta materia.
4. Desarrollar una línea base sobre el marco normativo y jurisprudencial aplicable al relacionamiento empresarial con las comunidades, así como de los más altos estándares en la materia.
5. Realizar análisis de entorno⁵⁰ para establecer las características de las comunidades que se encuentran en las zonas de operación de la empresa⁵¹, prestando especial atención en comprender las condiciones diferenciales de los grupos poblacionales como mujeres, niños y población con pertenencia étnica, entre otros, a través de la recopilación de datos desglosados por diferentes categorías (sexo, edad y etnia)⁵².

• • • • •

⁴⁹ De acuerdo con la Guía de debida diligencia de la OCDE para conductas empresariales responsables (2018) las etapas de la debida diligencia son: identificación, análisis bidireccional y evaluación de impactos negativos, reales y potenciales, integración de las conclusiones al modelo de gestión de riesgos, seguimiento a la eficacia de la gestión, comunicación de la gestión a los grupos de interés y remediación de impactos reales.

⁵⁰ A diferencia de los análisis de riesgos o impactos en derechos humanos, que tienen como objetivo identificar aquellas situaciones que generan o pueden generar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y su ejercicio, así como adoptar medidas para prevenirlos, mitigarlos o repararlos (según el caso), los análisis de entorno en el ámbito de las empresas pretenden identificar las situaciones de contexto presentes en los territorios donde tienen lugar sus operaciones. En este sentido, en los análisis de entorno las empresas pueden abordar cuestiones políticas, económicas, sociales, culturales, legales, medio ambientales, entre otras, que resulten relevantes con base en los objetivos de su actividad y, es deseable, que integren una identificación de los riesgos sociopolíticos. Ver: OBS Business School, <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/direccion-general/analisis-del-entorno-cuando-dafo-no-es-suficiente> (consultado el 28 de febrero de 2019).

En materia de relacionamiento, el análisis de entorno le permite a las empresas saber y conocer qué situaciones deben tener en cuenta en el marco de su operación, qué actores se encuentran en el territorio, cómo se relacionan con la operación, entre otros, que pueden considerarse un insumo para planificar sus estrategias de relacionamiento y los espacios de relacionamiento con las comunidades. En la medida que estos análisis son dinámicos, deben realizarse y/o actualizarse de manera periódica, teniendo en cuenta nuevas necesidades identificadas por la empresa o como resultado de la adopción e implementación de nuevas iniciativas o proyectos. Los análisis de entorno son un insumo fundamental para efectuar los análisis de impactos en derechos humanos.

⁵¹ Si se trata de operaciones muy amplias y extensivas en el territorio, la empresa puede priorizar o dar prelación a aquellas comunidades que se encuentren en entornos complejos en los que se evidencie, por ejemplo, situaciones de violencia, alta vulnerabilidad de las comunidades, conflictos sociales, entre otros. Para profundizar sobre algunas de estas situaciones, ver la definición de entornos complejos incorporada en esta guía.

⁵² Esto permitirá a las empresas ser más acertadas en sus evaluaciones de impactos en derechos humanos, y conocer cómo las operaciones empresariales pueden exacerbar ciertas condiciones históricas de discriminación y/o exclusión. Para materializar el enfoque diferencial en el análisis de entorno, éste debe incluir categorías y preguntas como:

a. Demografía: ¿Cuál es la composición de la población por sexo y ciclo de vida? ¿Qué porcentaje de hogares tiene como jefa a una mujer? ¿Cuáles son las características de los hogares según el sexo del jefe de hogar? ¿Cuál es la participación laboral de los miembros de la familia? ¿Cuál es el ingreso promedio del hogar? ¿Cuáles son los niveles educativos desagregados por sexo y ciclo de vida? ¿Cuáles son los índices de analfabetismo por sexo y ciclo de vida?

b. Violencia basada en género: ¿Cómo afecta la violencia a las mujeres y cómo a los hombres? ¿Existe un registro de violencia de género? ¿Existen en la comunidad servicios de atención para la violencia de género?

c. Actividades productivas: ¿Cuáles son las actividades productivas que realizan las mujeres? ¿Cuáles los hombres? ¿Qué porcentaje de mujeres participa en dichas actividades? ¿En qué parte del proceso productivo participan las mujeres y en cuál los hombres? ¿Participan los niños y las niñas? ¿Qué tipo de actividades hacen las niñas y cuáles los niños? ¿Qué proporción de mujeres es propietaria de la tierra? ¿Cuántas tienen título de propiedad? ¿Tienen las mujeres acceso al crédito y a la asistencia técnica?

d. Impactos de la empresa: ¿Cómo afecta o favorece el proyecto o la empresa a las mujeres, a los niños, niñas y adolescentes sin y con pertenencia étnica? ¿Cómo afecta a los hombres? ¿Cuál es la diferencia?

e. Capital organizacional: ¿Cuántas organizaciones de mujeres y/o de población étnica hay? ¿Qué tipo de organizaciones son?

6. Integrar expresamente un enfoque diferencial en las estrategias de relacionamiento con la comunidad⁵³, para conocer sus perspectivas frente a los impactos a sus derechos causados o relacionados con las operaciones empresariales⁵⁴.
7. Identificar los actores comunitarios⁵⁵ que se encuentran en las zonas de operación de la empresa, asegurando la inclusión de líderes y organizaciones que reivindiquen los derechos de diferentes grupos poblacionales⁵⁶, y establecer la estrategia de relacionamiento con ellos en función de sus características⁵⁷.
8. Identificar y analizar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos relacionados con la actividad de la empresa y cuya gestión requiera de su relacionamiento con las comunidades⁵⁸.
9. Establecer canales, mecanismos o espacios de participación con las comunidades para asegurar diálogos efectivos en los que se traten, entre otros, asuntos que las impacten y que se relacionen con la operación de la empresa en el territorio. Con el objetivo de asegurar el acceso a la comunidad, las empresas deberán adaptar estos mecanismos de comunicación y participación de acuerdo con las características de los diferentes grupos poblacionales⁵⁹.
10. Formular estrategias de relacionamiento con comunidades en las que se definan modos de participación (i.e. información, consulta, concertación, respuesta) y canales de comunica-

• • • • •

⁵³ Las estrategias de relacionamiento deberán planearse con base en el reconocimiento y respeto de las necesidades específicas, cosmovisión, visión de desarrollo, autonomía, capacidades y diversidad de la población o comunidad presentes en los territorios de operación.

⁵⁴ Integrar el enfoque diferencial en las estrategias de relacionamiento implica reconocer, por ejemplo, que los niños niñas y adolescentes tienen voz, opiniones y expectativas. Existen metodologías validadas por organismos internacionales como UNICEF, o nacionales como el ICBF, para promover la participación de los niños, niñas y adolescentes en asuntos de interés público. Ver: ICBF (2013) Guía para la promoción y garantía de la participación de niños, niñas y adolescentes. Disponible en: https://www.icbf.gov.co/system/files/guia_1_promocion_de_la_participacion_ninos_nina_y_adolescentes.pdf; Ver también: UNICEF (2006) Derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes. Una Guía práctica. Disponible en: https://www.unicef.org/repUBLICADominicana/uniCef_proyecto.pdf

⁵⁵ La empresa debe identificar líderes, lideresas u organizaciones de la sociedad civil presentes en su zona de operación, que pueden informar sobre las condiciones de las mujeres, la niñez y adolescencia o de grupos étnicos en la zona. Para realizar esta identificación, las empresas pueden acudir a las Casas de la Mujer de los municipios, las Mesas Municipales de Infancia y Adolescencia y/o las secretarías de asuntos étnicos.

⁵⁶ Si se trata de operaciones muy amplias y extensivas en el territorio, la empresa puede priorizar o dar prelación a aquellas comunidades que se encuentren en entornos complejos en los que se evidencie, por ejemplo, situaciones de violencia, alta vulnerabilidad de las comunidades, conflictos sociales, entre otros. Para profundizar sobre algunas de estas situaciones, ver la definición de entornos complejos incorporada en esta guía.

⁵⁷ A modo de ejemplo, y con base en el modelo planteado por Mitchell, Agle & Wood, la priorización de actores se puede hacer en función de la presencia de uno o varios atributos básicos como: poder, legitimidad y urgencia. Estos permiten, a su vez, la clasificación de los actores en tres categorías: latentes, expectantes y definitivos. Ello servirá como insumo para gestionar posteriormente las estrategias de relacionamiento con base en las características de cada actor. No obstante, la empresa podrá definir y aplicar otros criterios que le resulten pertinentes.

⁵⁸ En el caso de los sujetos de especial protección constitucional, deberán tenerse en cuenta especialmente los riesgos identificados por la Corte Constitucional en los Autos 092, 251, 237 de 2008 y 004, 005, 006 de 2009.

⁵⁹ Una forma de adaptar los mecanismos de comunicación y participación a las necesidades particulares de ciertos grupos poblacionales es la traducción de las piezas de comunicación al lenguaje propio de estos grupos. También, velar porque en los espacios de relacionamiento se disponga de traductores que puedan transmitir los mensajes a población indígena o con discapacidad. En el caso de mujeres rurales, y debido a sus actividades de cuidado de la familia, los canales deben asegurarse de trascender la información disponible en los cascos municipales. También, la empresa debe considerar que, en algunas zonas rurales, existe una gran proporción de mujeres que por motivos de desigualdad y pobreza no saben leer y/o escribir. Frente a eso, la empresa debería acudir al uso de piezas de comunicación apropiadas para que la información sea accesible y comprensible para todos los integrantes de la comunidad interesados, o que puedan ser afectados por sus actividades.

ción transparentes e incluyentes⁶⁰ en todas las fases de un proyecto de la empresa, en la comercialización de productos/prestación de servicios y/o en la toma de decisiones que puedan afectar los derechos de las comunidades. Para ello, se deben tener en cuenta las características resultantes de los análisis de entorno⁶¹.

11. Diseñar una batería de indicadores para monitorear la estrategia de la empresa para el relacionamiento con comunidades y de las acciones tomadas, que expresamente considere los asuntos de debida diligencia en derechos humanos⁶².

12. Respecto a su cadena de suministro:

- Identificar los proveedores y contratistas que, en desarrollo de su relación comercial con la empresa, tienen relacionamiento con comunidades que pueden ser impactadas en sus derechos, positiva o negativamente, por cuenta de las actividades que ejecutan estos socios comerciales.
- Conocer si los proveedores y contratistas identificados cuentan con políticas y estrategias para el relacionamiento con comunidades desde un enfoque de debida diligencia en derechos humanos.

- Valorar, en los procesos de selección y renovación contractual, el desempeño en derechos humanos de los proveedores y contratistas con énfasis en el relacionamiento con comunidades.

- Promover la adopción y cumplimiento del marco normativo y los estándares internacionales en materia de relacionamiento con comunidades, bajo el enfoque de debida diligencia en derechos humanos.

13. Identificar espacios de participación a nivel territorial en los que los ciudadanos, la sociedad civil en general y las empresas, tengan la oportunidad de incidir en las decisiones públicas del territorio⁶³.

• • • • •

⁶⁰ Como parte del enfoque diferencial, la empresa puede adoptar acciones afirmativas. En el caso de las mujeres, la sobrecarga de responsabilidades familiares y domésticas es una de las principales razones que inhibe su participación en espacios públicos de decisión. En estos casos, la empresa puede facilitar servicios de apoyo a la labor doméstica como guarderías infantiles, residencias o asistencia al hogar, de tal forma que las mujeres puedan participar en los procesos de relacionamiento con la empresa. Otra alternativa es adoptar acciones de fortalecimiento de redes de apoyo entre las mujeres, para generar dinámicas de turno entre el cuidado del hogar y las actividades de relacionamiento.

⁶¹ OCDE (2018). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo, p. 18. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264264267-es.pdf?expires=1547571993&id=id&accname=guest&checksum=2ABC42E6976C868440BE12582111B6D8> (Consultado el 11 de enero de 2019).

⁶² Como medida ilustrativa, el Principio Rector No. 20 propone que la definición de indicadores es necesaria para la labor de seguimiento de las estrategias que se derivan de la política de derechos humanos de la empresa. Estos indicadores le permitirán a las empresas verificar si dichas estrategias son óptimas y si responden de forma eficaz al respeto de los derechos humanos sin discriminación alguna, y si han contribuido a impulsar mejoras continuas. Para lo anterior, se sugiere que las empresas utilicen indicadores de resultado desglosados por sexo, género, etnia, edad, entre otros relevantes, para evaluar el verdadero impacto de sus estrategias. Ver: Dimensiones de género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2019).

⁶³ Ver Guía Colombia para la Debida Diligencia en DDHH y DIH en las acciones de Fortalecimiento Institucional en <http://empresasppzddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

14. Diseñar, de manera independiente o con el apoyo de terceros expertos, procesos de sensibilización o formación sobre asuntos de derechos humanos dirigidos a trabajadores, la cadena de suministro o comunidades, teniendo en cuenta la naturaleza de la operación de la empresa y el contexto en el que se desarrolla⁶⁴.
15. Diseñar un mecanismo operacional de quejas y reclamos⁶⁵ que permita conocer y tramitar situaciones que puedan impactar los derechos de las comunidades, así como aquéllas asociadas a vicios o fraudes en los procesos de relacionamiento, y que involucren a la empresa y/o a su cadena de suministro. Cuando una situación exceda la competencia del mecanismo operacional de quejas y reclamos, la empresa dispondrá de un procedimiento para informar al afectado sobre las rutas institucionales disponibles para darle trámite a su reclamación.
16. Identificar, a partir de las estrategias de relacionamiento dispuestas por la empresa, las necesidades de las comunidades en las que la empresa pueda y/o tenga la capacidad de influir⁶⁶ para contribuir a la transformación local.

5.2. HACER

17. Comunicar y divulgar periódicamente a las comunidades, trabajadores, proveedores, contratistas y otros grupos de interés, el compromiso corporativo de respeto a los derechos humanos —incluyendo el derecho a la participación—, así como la política, código o manual de la empresa en materia de relacionamiento comunitario⁶⁷.
18. Realizar, de forma directa o a través de terceros expertos, procesos de sensibilización o formación dirigidos a los trabajadores de la empresa, y a los proveedores y contratistas, sobre:

• • • • •

⁶⁴ Los procesos de sensibilización o formación que pueda llegar a realizar la empresa dirigidos a las comunidades no necesariamente son permanentes. Podrán hacerse debido a situaciones específicas como el inicio de un nuevo proyecto o actividad por parte de la empresa; durante la gestión de la empresa de los impactos negativos sobre los derechos humanos; como parte de la estrategia o plan de acción que defina la empresa para dar solución a una queja y/o reclamo de una persona o comunidad; entre otras situaciones que la empresa estime oportunas teniendo en cuenta la naturaleza de su operación y la zona donde se desarrolla su actividad económica.

⁶⁵ Ver los criterios de eficacia en DDHH estipulados en la Guía Colombia de Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los DDHH y DIH en <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

⁶⁶ “La influencia es una ventaja que confiere poder a quien la detenta. En el contexto de los Principios Rectores, se refiere a la capacidad de una empresa para influir en la modificación de las prácticas perjudiciales de otra parte que esté provocando consecuencias negativas para los derechos humanos o contribuyendo a ellas”. Ver: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación, pp. 8. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 17 de junio de 2019).

⁶⁷ En línea con los principios generales 1, 3 y 9, dicha comunicación y divulgación permitirá a la empresa promover un entorno favorable y de confianza para la operación. Por eso, este ejercicio debe hacerse de la manera más amplia posible y mediante el uso de diferentes medios que estén a su alcance, como espacios físicos, o acudir a medios escritos como informes o comunicados.

- Las expectativas de conducta de la empresa respecto al relacionamiento con comunidades basado en el respeto de los derechos humanos.
 - Herramientas relevantes para que el relacionamiento con comunidades sea acorde con la debida diligencia en derechos humanos.
 - Cualquier otra información clave durante la estrategia de relacionamiento de la empresa.
- 19.** Teniendo en cuenta (i) la naturaleza de la operación de la empresa; (ii) el contexto de su operación; (iii) las necesidades identificadas en las comunidades y (iv) la capacidad y el tamaño de la empresa, esta podrá realizar a través de terceros expertos o en alianza con el Estado, Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) o miembros de la comunidad, procesos de sensibilización o formación en derechos humanos dirigidos a la comunidad.
- 20.** Actualizar periódicamente los análisis de entorno para establecer las características particulares de las comunidades que se encuentran en las zonas de operación de la empresa, de manera que la estrategia de relacionamiento responda a las dinámicas específicas del contexto.
- 21.** Actualizar periódicamente la línea de base de la empresa sobre el marco normativo, jurisprudencial y de los más altos estándares internacionales⁶⁸ en materia de relacionamiento con comunidades, de manera que se alinee a las mejores prácticas en la materia.
- 22.** Establecer medios y mecanismos para asegurar el diálogo efectivo con las comunidades sobre asuntos que las afectan, y diseñar las medidas para la gestión de los impactos negativos en derechos humanos que resulten de la operación de la empresa.
- 23.** Establecer, como parte de los procesos de relacionamiento comunitario, mecanismos que faciliten la participación de todos los grupos poblacionales⁶⁹ en el territorio. Estos mecanismos deben considerar la superación de las barreras que dificultan el acceso a la participación de grupos históricamente discriminados⁷⁰.

• • • • •

⁶⁸ Entre ellos: los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (https://www.ohchr.org/documents/publications/guidin-principlesbusinesshr_sp.pdf); las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (<https://firstforsustainability.org/es/risk-management/implementing-ifc-environmental-and-social-requirements/establish-and-maintain-an-esms/ifc-environmental-and-social-performance-requirements/ifc-performance-standards/>); y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (<https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPAÑOL.pdf>).

⁶⁹ Ver el concepto de enfoque diferencial previamente descrito en esta Guía.

⁷⁰ En el caso de las mujeres cabeza de hogar que desempeñan labores de cuidado, la empresa puede facilitar opciones como guarderías, celebrar reuniones en horarios convenientes según las necesidades de dichas mujeres, o desarrollar las reuniones en sus residencias o lugares cercanos. También, en algunos contextos, pueden darse auxilios de transporte, alimentación o entrega de bonos o certificados de participación. En el caso de las mujeres indígenas, que suelen estar en condiciones de aislamiento, la empresa puede generar acercamientos a través de traductores, o entregar información a través de los guardas de los parques nacionales o resguardos.

24. Promover la participación de las comunidades en los espacios del nivel territorial identificados por la empresa y en otros escenarios y/o mecanismos de participación ciudadana, en los que la comunidad y las empresas tengan la oportunidad de incidir en las decisiones públicas del territorio.
25. Adoptar acciones de fortalecimiento institucional⁷¹ y de generación de capacidades en las comunidades en materia de participación y transformación local.
26. Respecto a su cadena de suministro:
 - Comunicar a sus proveedores y contratistas sus exigencias y expectativas en materia de relacionamiento con comunidades desde una perspectiva de respeto de los derechos humanos.
 - Ejercer influencia⁷² para que aquéllos actúen conforme a dichas expectativas.
 - Promover la adopción e implementación de esta Guía por sus proveedores y contratistas.
 - Promover procesos de sensibilización sobre el enfoque diferencial de derechos.
- Promover que los asuntos de derechos humanos relativos al relacionamiento comunitario sean incorporados en los sistemas corporativos de gestión de riesgos.
27. Divulgar e informar a las comunidades sobre la existencia y uso del mecanismo de quejas y reclamos de la empresa para conocer y tramitar situaciones que atenten contra sus derechos, así como aquellas asociadas a vicios o fraudes en los procesos de relacionamiento, y que involucren a la empresa y/o a su cadena de suministro.
28. Incluir a las comunidades en el diseño, actualización y/o procesos de mejora del mecanismo operacional de quejas y reclamos y demás canales de comunicación dispuestos por la empresa en cumplimiento de su debida diligencia en derechos humanos⁷³.

• • • • •

⁷¹ Ver Guía Colombia para la Debida Diligencia en DDHH y DIH en las acciones de Fortalecimiento Institucional en <http://empresasppzddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

⁷² “La influencia es una ventaja que confiere poder a quien la detenta. En el contexto de los Principios Rectores, se refiere a la capacidad de una empresa para influir en la modificación de las prácticas perjudiciales de otra parte que esté provocando consecuencias negativas para los derechos humanos o contribuyendo a ellas”. Ver: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación, p. 8. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 22 de agosto de 2019). Para determinar las acciones que puede realizar la empresa en materia de influencia con su cadena de suministro, ver Guía Colombia para la debida diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro. Disponible en: <http://empresasppzddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

⁷³ Ver los criterios de eficacia de los mecanismos operacionales de quejas y reclamos en derechos humanos consignados en los Principios Rectores sobre “una fuente de aprendizaje continuo” y “basarse en la participación y el diálogo”.

29. Cuando la empresa, a través de su mecanismo operacional de quejas y reclamos, reciba o conozca de situaciones que son derivadas de su operación y que atenten contra los derechos humanos, podrá incluir información sobre las rutas o procedimientos para que la persona o comunidad realice la respectiva denuncia ante la entidad estatal competente.
30. Integrar, de manera concertada, los puntos de vista de las comunidades en la implementación y seguimiento del mecanismo operacional de quejas y reclamos y demás canales de comunicación de la empresa.
31. Orientar sus recursos para contribuir con el logro de las metas de transformación local establecidas en los procesos públicos de toma de decisiones, con el fin de fortalecer el goce efectivo de los derechos humanos.
32. Aplicar la batería de indicadores diseñada para el monitoreo y seguimiento de la estrategia de la empresa para el relacionamiento con las comunidades, así como de las acciones tomadas que expresamente consideren los asuntos de debida diligencia en derechos humanos.
33. Establecer, de manera colaborativa con las comunidades, un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de los compromisos y acuerdos

realizados en los procesos de relacionamiento entre la empresa y las comunidades.

5.3. VERIFICAR

34. Revisar los resultados de la batería de indicadores diseñada y aplicada para el monitoreo y seguimiento de la estrategia, y de las acciones tomadas que expresamente consideren los asuntos de debida diligencia en derechos humanos⁷⁴.
35. Monitorear, de manera colaborativa con las comunidades, el estado de cumplimiento de los compromisos y acuerdos realizados entre la empresa y las comunidades, como resultado de los procesos de relacionamiento.
36. Revisar la pertinencia y calidad de los análisis de entorno para actualizar y adaptar, oportuna y periódicamente, la estrategia de relacionamiento de acuerdo con las particularidades de las comunidades y la condición del entorno.

.....

⁷⁴ Es pertinente que el proceso de monitoreo sea sensible al enfoque diferencial, pues le permite a la empresa medir la contribución de las actividades de la estrategia de relacionamiento a la superación de las barreras históricas de discriminación. Además, garantiza que se incorporen acciones y estrategias afirmativas que hagan frente a situaciones de desigualdad e inequidad, pero también acciones que conducen a superar estas situaciones. Por ejemplo: Porcentaje de mujeres que forman parte de las Juntas de Acción Comunal (JAC) u otras instancias de decisión; Número de mujeres beneficiarias por los programas e iniciativas de la estrategia de relacionamiento; tipo de mecanismos aplicados en la comunidad para incorporar a las mujeres en la toma de decisiones.

37. Comprobar el grado de cumplimiento de la legislación, de la jurisprudencia y de los estándares internacionales identificados, a través de indicadores internos, auditorías, evaluaciones de terceros expertos u otros pertinentes⁷⁵.
38. Evaluar periódicamente el cumplimiento de las metas de los ejercicios de sensibilización y formación sobre asuntos de derechos humanos relevantes para la empresa dirigidos a los trabajadores responsables de gestionar las estrategias de relacionamiento, los proveedores y contratistas priorizados, y a las comunidades, teniendo en cuenta la naturaleza de la operación y el contexto en el que se desarrolla.
39. Monitorear con las comunidades si las medidas de prevención, mitigación y reparación de impactos en derechos humanos son satisfactorias, y si han incidido de forma positiva en la transformación local.
40. Monitorear la percepción de las comunidades sobre la calidad de la participación en los espacios del nivel territorial identificados por la empresa, y en otros escenarios y/o mecanismos de participación ciudadana, en los que los ciudadanos, las comunidades y las empresas tengan la oportunidad de incidir en las decisiones públicas del territorio.
41. Evaluar periódicamente —de manera interna o por medio de un tercero experto— la incidencia de las estrategias de relacionamiento con comunidades sobre la transformación local.
42. Valorar de manera periódica la conducta de proveedores y contratistas respecto a su relacionamiento con comunidades, tomando como referencia la política, manual o código de relacionamiento de la empresa y lo contenido en esta Guía.
43. Hacer seguimiento a la atención y cierre de las quejas de derechos humanos de las comunidades sobre la empresa y/o sus proveedores y contratistas conocidas a través de su mecanismo de quejas y reclamos. También, hacer seguimiento al procedimiento dispuesto por la empresa para informar al afectado sobre las rutas institucionales disponibles para darle trámite a la reclamación de la comunidad cuando una situación exceda la competencia del mecanismo mencionado.

• • • • •

⁷⁵ La labor de seguimiento al cumplimiento de estándares internacionales es necesaria para que la empresa pueda saber si su desempeño es óptimo en materia de un relacionamiento con comunidades basado en el respeto de los derechos humanos. Cabe mencionar que, en el caso de haber conflictos entre regulaciones nacionales y el estándar internacional, la empresa deberá acogerse a la norma superior y/o a la mejor práctica.

44. Identificar y analizar los casos atendidos por el mecanismo operacional de quejas y reclamos de la empresa que se relacionen con su desempeño en asuntos de derechos humanos y situaciones que presuntamente atentan contra la cultura de la legalidad, para identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.
45. Hacer seguimiento, mediante los indicadores del mecanismo operacional de quejas y reclamos de la empresa, a las situaciones que puedan indicar la existencia de vicios o fraudes en los procesos de relacionamiento con las comunidades.
46. Aplicar la *Herramienta de Autodiagnóstico para la identificación de brechas de gestión en derechos humanos* de Guías Colombia⁷⁶, con el fin de atender y adecuar aquellos asuntos que afectan el desempeño de la empresa en materia de relacionamiento con las comunidades desde una perspectiva de derechos humanos.
47. Adaptar la estrategia de relacionamiento de la empresa con comunidades de acuerdo con los resultados de los análisis del entorno y de impacto a los derechos humanos, para que responda, de manera coherente, a cambios en las zonas de operación y a nuevas situaciones que afecten los derechos humanos.
48. Definir e implementar planes de acción para atender las brechas y oportunidades de mejora que resulten de la verificación o seguimiento de las actividades de relacionamiento con las comunidades.
49. Adecuar las formas de registro y procedimientos establecidos para dar trámite a los compromisos adquiridos por la empresa en el marco de sus actividades de relacionamiento comunitario, en aras de una mayor efectividad y cumplimiento.
50. Adecuar los contenidos de los espacios de sensibilización y formación, así como de otros mecanismos de divulgación y comunicación dirigidos a comunidades, con base en los resultados de su evaluación y de los cambios en las dinámicas del entorno y de las comunidades.

5.4. AJUSTAR:

47. Adaptar la estrategia de relacionamiento de la empresa con comunidades de acuerdo con los resultados de los análisis del entorno y de impacto a los derechos humanos, para que responda, de manera coherente, a cambios en las

• • • • •

⁷⁶ La Herramienta de Autodiagnóstico para la Identificación de Brechas de Gestión en Derechos Humanos es un instrumento que permite a las empresas medir su gestión en derechos humanos e identificar los asuntos en los que se debe concentrar para avanzar en el cierre de las brechas de gestión en esta materia. Esta Herramienta no es de carácter público y es de uso exclusivo de las empresas miembro de Guías Colombia. Para adherirse como miembro activo, ver: <http://www.ideaspaz.org/tools/guias-colombia>

51. Tomar medidas correctivas y/o sancionatorias en los casos en que se identifique que las conductas y prácticas de los trabajadores, proveedores y contratistas, son contrarias a los principios de actuación de relacionamiento comunitario de la empresa, y/o que hayan generado vicios o fraudes en los procesos de relacionamiento, el incumplimiento de la ley u otros que comprometan la relación de la empresa con las comunidades⁷⁷.
52. Adaptar los canales de comunicación y de participación creados por la empresa en el relacionamiento, conforme a la retroalimentación de las comunidades.
53. Ejercer influencia⁷⁸ sobre los proveedores y contratistas, con el objetivo de que estos adopten planes de acción para la prevención, mitigación y control de impactos, en los casos que se identifiquen algunos que puedan vulnerar los derechos de las comunidades y/o la cultura de la legalidad.
54. Adaptar las tipologías del mecanismo operacional de quejas y reclamos con base en los casos relacionados con el desempeño de la empresa en asuntos de derechos humanos y cultura de la legalidad, y de las situaciones que indiquen la existencia de vicios o fraudes en los procesos de relacionamiento con las comunidades⁷⁹.
55. Adecuar las medidas de prevención, mitigación y reparación de impactos en derechos humanos para que incidan de forma positiva en la transformación local y el goce efectivo de los derechos humanos.

• • • • •

⁷⁷ Las “medidas sancionatorias” deben entenderse en un sentido amplio, referidas a las medidas autónomas que toman las organizaciones como respuesta a quien infringe un acuerdo o norma, o ante determinado comportamiento considerado inapropiado según los códigos o políticas de la empresa. No se refiere a las medidas administrativas, penales, civiles o disciplinarias que son competencia de las instituciones del Estado. Ver Guía Colombia para la Debita Diligencia en Derechos Humanos y DIH en la Cadena de Suministro. Disponible en: <http://empresaspaz-ddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

⁷⁸ Ver definición en la sección de Glosario.

⁷⁹ De establecerse la necesidad de ajustar todo el mecanismo y no solo las tipologías, referirse a: Guía Colombia de Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los DDHH y el DIH. Disponible en: http://ideaspaz.org/media/website/FIP_GC_QuejasReclamos_1117_web01.pdf

6

¿CÓMO IMPLEMENTAR ESTA GUÍA? TIPS DE COHERENCIA INTERNA ENTRE LOS LINEAMIENTOS

Siguiendo lo establecido en la introducción de esta Guía, los *Principios de acción* planteados en la sección anterior se formularon en función del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Ajustar (PHVA)⁸⁰. Tales lineamientos de actuación se fundamentan en los *Principios generales* para el relacionamiento con comunidades de forma respetuosa con los derechos humanos.

Los *Principios generales* determinan los elementos esenciales que deben considerar las empresas para que el relacionamiento con las comunidades se enmarque en la debida diligencia; por eso, esta tabla permite visualizar y clasificar cada uno de los principios de acción en función

de tales premisas generales. Con esto, se espera que las empresas ganen claridad y trazabilidad sobre la relación existente entre los lineamientos de la Guía y la manera en que estos se complementan para dar cumplimiento al ciclo PHVA.

.....

⁸⁰ 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).

PRINCIPIOS GENERALES	PRINCIPIOS DE ACCIÓN			
	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	AJUSTAR
PARTICIPACIÓN. Respetar la participación como derecho fundamental y como principio de actuación para el relacionamiento de la empresa con las comunidades.	1. d)	17.	35.	52.
	6.	22.	40.	
	7.	24.		
	9.	25.		
	10.	28.		
PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA. Promover, en el relacionamiento, la participación significativa de las comunidades, basada en la comunicación bidireccional entre las partes, la libre expresión de opiniones, el intercambio respetuoso de perspectivas y la incidencia de las comunidades en la toma de decisiones de los asuntos empresariales que las afectan.	13.	33.		

• DEBIDA DILIGENCIA. Adoptar el relacionamiento con comunidades como una característica transversal de la gestión empresarial en derechos humanos. • ACCIÓN SIN DAÑO. Adoptar un enfoque de acción sin daño para que los procesos de relacionamiento contribuyan a identificar, prevenir y mitigar las vulneraciones a los derechos de las comunidades que pueda generar la operación empresarial.	1. c) y f)	18.	34.	47.
	2.	19.	35.	48.
	3.	22.	36.	
	5.	26. b) y e)		50.
	8.	28.	38.	
	11.	29.		51.
	14.	30.	39.	
• BUENA FE. Basar el relacionamiento entre la empresa y las comunidades en la buena fe, la confianza y el respeto. • CULTURA DE LA LEGALIDAD. Cumplir las exigencias de ley y velar por adoptar mejores prácticas en derechos humanos para el relacionamiento entre la empresa y las comunidades. • COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA. Fomentar la comunicación transparente, adecuada, veraz, oportuna y suficiente entre la empresa y las comunidades en los procesos de relacionamiento. • ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN. Tomar especial consideración sobre las condiciones diferenciales de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, comunidades étnicas y demás grupos de especial protección constitucional, así como las condiciones de diversidad y multiculturalidad, en los procesos de relacionamiento comunitario que realice la empresa. • RELACIONES COMERCIALES. Promover en la cadena de suministro la adopción de los principios de relacionamiento consignados en esta Guía. • TRANSFORMACIÓN LOCAL. Reconocer la legitimidad de la participación comunitaria para incidir efectivamente en los asuntos de transformación local.	1.e)	17.	35.	49.
		30.	40.	
	1. b)	21.	37.	51.
	3.		43.	
	4.	27.	44.	54.
	15.	29.	45.	
		29.	46.	
• COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA. Fomentar la comunicación transparente, adecuada, veraz, oportuna y suficiente entre la empresa y las comunidades en los procesos de relacionamiento. • ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN. Tomar especial consideración sobre las condiciones diferenciales de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, comunidades étnicas y demás grupos de especial protección constitucional, así como las condiciones de diversidad y multiculturalidad, en los procesos de relacionamiento comunitario que realice la empresa. • RELACIONES COMERCIALES. Promover en la cadena de suministro la adopción de los principios de relacionamiento consignados en esta Guía. • TRANSFORMACIÓN LOCAL. Reconocer la legitimidad de la participación comunitaria para incidir efectivamente en los asuntos de transformación local.	9.	17.	38.	49.
		19.		
	10.	27.		50.
		28.		
	15.	29.		52.
		30.		
	1. f)	23.	34.	47.
• ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN. Tomar especial consideración sobre las condiciones diferenciales de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, comunidades étnicas y demás grupos de especial protección constitucional, así como las condiciones de diversidad y multiculturalidad, en los procesos de relacionamiento comunitario que realice la empresa. • RELACIONES COMERCIALES. Promover en la cadena de suministro la adopción de los principios de relacionamiento consignados en esta Guía. • TRANSFORMACIÓN LOCAL. Reconocer la legitimidad de la participación comunitaria para incidir efectivamente en los asuntos de transformación local.	5.	26. d)		
	6.			
	7.			
	9.			
	1. g)	18.	38.	51.
	12.	26.	42.	53.
	14.	27.	43.	
• TRANSFORMACIÓN LOCAL. Reconocer la legitimidad de la participación comunitaria para incidir efectivamente en los asuntos de transformación local.	1. a)	24.	39.	55.
	13.	25.	40.	
	16.	31.	41.	

7

GLOSARIO

CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro abarca los pasos que se necesitan para ofrecer al consumidor final un bien o servicio que satisfaga sus necesidades. Se refiere a la red o secuencia de procesos de intercambio o al flujo de materiales o información al interior y exterior de la empresa para abastecer, diseñar, fabricar y distribuir o proporcionar bienes y servicios. Incluye desde la obtención, diseño, planeación y transformación de materiales, insumos y materias primas, documentos e información y personas, hasta la distribución de dichos productos intermedios, terminados y/o servicios a los clientes⁸¹.

COMUNIDADES FÍSICAS

Según lo definido por los integrantes de Guías Colombia en este documento, se entienden como grupos humanos situados en un espacio geográfico que pueden ser impactados en sus derechos, positiva o negativamente, por el desarrollo de la operación empresarial. Estos grupos humanos pueden tener, entre otras, características como:

- Compartir identidad, tradiciones, prácticas culturales y arraigos ancestrales.
- Compartir necesidades, expectativas o intereses.
- Cooperar formal o informalmente para la gestión de situaciones que los afecten.

COMUNIDADES EN EL ENTORNO DIGITAL

Son grupos de individuos e instituciones organizados en torno a intereses específicos cuyas interacciones, vínculos, relaciones y comunicaciones se dan a través de la red. Las comunidades digitales pueden ser muy diversas y específicas, involucrando a personas de procedencias alejadas geográfica y culturalmente, ordenadas en torno a un tema común de su pasión o interés, y un “espacio” virtual que puede estar determinado por una página web o un servicio en línea⁸².

CONTRATISTA

Persona natural o jurídica que suministra a la empresa bienes o servicios en virtud de una relación contractual vigente⁸³.

DEBIDA DILIGENCIA EMPRESARIAL EN DERECHOS HUMANOS

En el contexto de los Principios Rectores, la debida diligencia en 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

⁸¹ Ver Guía Colombia para la Debida Diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro. Disponible en: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

⁸² María Estela Raffino (enero 2019). Comunidades virtuales. Disponible en: <https://concepto.de/comunidades-virtuales/>

⁸³ Ver Guía Colombia para la Debida Diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro. Disponible en: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

actividad, su tamaño y otros factores), para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos⁸⁴.

DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES (DESC)

Son los derechos humanos relativos a las condiciones sociales y económicas básicas necesarias para una vida en dignidad y libertad. Abarcan aspectos elementales relativos al trabajo, la seguridad social, la salud, la educación, la alimentación, el agua, la vivienda, un medio ambiente adecuado y la cultura⁸⁵.

DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los derechos humanos universales están, a menudo, contemplados en la ley y garantizados por ella a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos⁸⁶.

ENTORNO

Conjunto de condiciones sociales, espaciales, culturales, políticas, legales y económicas que influyen en la vida de un individuo, familia, comunidad, grupo o una organización específica. Para la empresa, es todo aquello que le es externo a su organización y que tiene relación con el alcance de su objeto, sus proyectos, productos o servicios.

ENTORNO COMPLEJO

Se refiere a la presencia de al menos uno de los siguientes factores: i) presencia de actores armados al margen de la ley; ii) economías ilegales; iii) débil institucionalidad; o iv) frágil gobernabilidad⁸⁷.

ESTÁNDAR INTERNACIONAL EN DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

Los estándares internacionales en derechos humanos y empresas son parámetros esperados de actuación en constante evolución. Son, también, herramientas que ayudan, orientan y guían a las empresas a actuar de la mejor manera posible para que se abstengan de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las

• • • • •

⁸⁴ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. Pág. 7.

⁸⁵ Para el efecto, referirse al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU de 1966.

⁸⁶ Organización de las Naciones Unidas (1949).

⁸⁷ Ver: International-AI (2005). Conflict-Sensitive Business Practice: Guidance for Extractive Industries. También ver: Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (octubre 2017). Guía Colombia para la Debida Diligencia en Derechos Humanos y DIH en las acciones de fortalecimiento institucional. Disponible en: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación⁸⁸.

El principal estándar global en Empresas y Derechos Humanos son los Principios Rectores de las Naciones Unidas, que establecen el deber de protección en cabeza del Estado, el deber de respeto en cabeza de las empresas, y el deber de reparar en cabeza de los Estados y las empresas⁸⁹.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Se refiere a todas las acciones que se toman, en el marco de la legalidad y la ética, para evitar generar impactos negativos y robustecer las capacidades y el efectivo funcionamiento de las organizaciones estatales y no estatales, así como las “reglas de juego” formales y no formales que guían la actuación e interacción de las personas⁹⁰.

GÉNERO

Se refiere a los roles de los hombres, las mujeres y las personas no binarias que han sido contruidos por las sociedades, y a las relaciones de poder existentes entre esos grupos que pueden verse afectados de manera diferente por las actividades empresariales⁹¹.

INFLUENCIA

En el contexto de los Principios Rectores, se refiere a la capacidad de una empresa para influir en la modificación de las prácticas perjudiciales de otra parte que esté provocando consecuencias negativas para los derechos humanos o contribuyendo a ellas⁹².

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible —también conocidos como Objetivos Mundiales— se adoptaron por todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los 17 ODS son complementarios, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras, y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social⁹³.

• • • • •

⁸⁸ Con el fin de facilitar la identificación y sistematización del estado del arte de los estándares internacionales sobre derechos humanos y empresa, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) publicó en noviembre de 2019, el Informe “Empresas y Derechos Humanos: Estándares Interamericanos”. Este informe proporciona un análisis sistemático y evolutivo que busca clarificar, organizar y desarrollar los deberes estatales y los efectos que se pueden generar sobre las empresas en su cumplimiento a partir de la experiencia jurídica interamericana. Sirve como insumo y parámetro para los esfuerzos realizados por los Estados miembros y las empresas en varias iniciativas nacionales e internacionales en esta materia. Informe disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/EmpresasDDHH.pdf>

⁸⁹ Amnistía Internacional (2004). Las Normas de Derechos Humanos de la ONU para Empresas: Hacia la responsabilidad legal. Disponible en: <https://www.amnesty.org/download/documents/96000/ior420022004es.pdf>

⁹⁰ Ver Guía Colombia para la Debita Diligencia en DDHH y DIH en las acciones de fortalecimiento institucional. Disponible en: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

⁹¹ Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (mayo 2019). Dimensiones de género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/Issues/Business/Pages/GenderLens.aspx>

⁹² Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación, p. 9. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf (consultado el 10 de septiembre de 2018).

⁹³ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD (2017). Disponible en: https://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Reports/UNDP_Global_Programme_2014-2017_ES_web.pdf

PARTICIPACIÓN

Según lo definido por los integrantes de Guías Colombia, se entiende como el derecho que tienen los ciudadanos en general, y las comunidades en particular, de incidir desde la etapa más temprana en los procesos de toma de decisiones que pueden impactar sus derechos, así como en la forma en que estas se implementan.

En el contexto de la actividad empresarial, el ejercicio del derecho a la participación deberá hacer énfasis en incluir a las comunidades en la identificación de los impactos negativos⁹⁴ de las operaciones empresariales; en la definición e implementación de las medidas de prevención, mitigación y reparación; y en la gestión de las oportunidades de transformación local.

PARTICIPACIÓN SIGNIFICATIVA

Es la interacción continuada, de buena fe y sensible, entre una empresa y sus partes interesadas, facilitándoles posibilidades reales de participación a la hora de planificar y tomar decisiones relativas a proyectos u otras actividades susceptibles de influir de forma significativa en las poblaciones locales⁹⁵.

PROVEEDOR

Persona natural o jurídica sobre la cual la empresa manifiesta interés directo para que participe en la oferta de bienes o servicios. Estas personas se encuentran inscritas en un registro de proveedores⁹⁶.

RELACIONAMIENTO

Según lo definido por los integrantes de Guías Colombia en este documento, se entiende como la amplia y continua variedad de interacciones entre personas, grupos y/u organizaciones, a través de diversos métodos o en distintos niveles (por ejemplo: informar, consultar, dialogar, colaborar o empoderar).

En la debida diligencia en derechos humanos que se aplica al relacionamiento con las comunidades, las empresas deben considerar:

- Las aspiraciones, preocupaciones, necesidades y valores de las comunidades en sus procesos de definición, desarrollo y seguimiento de políticas y estrategias.
- Que se trata de un proceso crítico para una gobernanza efectiva, transparente y responsable.

• • • • •

⁹⁴ En el marco de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, una consecuencia negativa sobre los derechos humanos se produce “cuando por razón de un acto se elimina o se reduce la capacidad de una persona para disfrutar de sus derechos humanos”. Siguiendo los Principios Rectores, un impacto sobre los derechos humanos puede ser potencial -un efecto adverso que puede producirse, pero aún no se ha producido-, o real -ya se ha producido o se está produciendo-. Ver: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. I. Conceptos Fundamentales. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

⁹⁵ OCDE (2018). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo, p. 18. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264264267-es.pdf?expires=1547571993&id=id&accname=guest&checksum=2ABC42E6976C868440BE12582111B6D8> (Consultado el 11 de enero de 2019).

⁹⁶ Ver Guía Colombia para la Debida Diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro. Disponible en: <http://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guidas-colombia>

RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

Es la relación entre una empresa u organización con las comunidades localizadas en un entorno de operación. Consiste en entender y establecer formas de relación con los actores de su entorno, basados en el respeto de los derechos humanos.

REPARACIÓN

De acuerdo con los Principios Rectores, *“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: 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 repetición”*⁹⁷.

TRABAJADOR

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un trabajador o trabajadora es una persona que, con la edad legal suficiente, presta sus servicios subordinados a otra institución, persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo.

TRANSFORMACIÓN TERRITORIAL

Las transformaciones territoriales remiten al cambio de la estructura social, cultural, económica, social y espa-

cial supeditado generalmente por modelos de desarrollo en función del mercado. Un territorio entendido no solo como ámbito geográfico o como espacio físico, sino como un conjunto de agentes, de posibilidades, de potencialidades, materiales e inmateriales, un espacio con una trayectoria cultural, histórica, social, económica y medioambiental común, a partir del cual se origina una realidad concreta y un potencial de desarrollo endógeno determinado, que condiciona el crecimiento económico en particular, y el desarrollo sostenible, en general. Sobre ese territorio se dan unos factores y características socioeconómicas que le confieren una cierta identidad y que pueden fomentar un proceso de desarrollo inclusivo y sostenible⁹⁸.

• • • • •

⁹⁷ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. Pg. 9.

⁹⁸ Global Social Economy Forum (2019). La contribución de la economía social a la transformación del territorio. Disponible en: <https://www.gsef2018.org/es/tematica/transformacion-del-territorio/>



ANEXOS

I. PAUTAS DE ORIENTACIÓN PARA EL RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES EN EL ENTORNO DIGITAL DE FORMA RESPETUOSA CON LOS DERECHOS HUMANOS

El documento principal de la Guía de Relacionamento con Comunidades se centra en el relacionamento entre empresas y comunidades físicas basado en el respeto de los derechos humanos. No obstante, en el actual contexto de la **era digital**⁹⁹, es ineludible que las personas y comunidades se relacionen y comuniquen a través de entornos digitales. Se estima que 3.484 millones de personas utilizan las redes sociales, lo cual representa el 45% de la población mundial¹⁰⁰. Entre las plataformas digitales más usadas y conocidas se encuentran *Facebook*, *YouTube*, *Twitter*, *WhatsApp* e *Instagram*¹⁰¹. Las plataformas digitales y redes sociales hacen posible que personas y comunidades se conecten, formen y organicen de manera más rápida y en tiempo real.

Son innegables los beneficios y la utilidad de las plataformas digitales y redes sociales para el ejercicio de los derechos humanos. Independientemente de la motivación, cada acción de participación mediante redes sociales o plataformas digitales, constituye un ejercicio de libertades: los derechos de reunión y de asociación, por ejemplo, se ejercen por medio de mensajes en grupos de Facebook.

No obstante, la interacción entre individuos y comunidades en el entorno digital también plantea retos para la protección y el respeto de los derechos humanos. La discrimina-

ción, los discursos de odio y el acoso son tan sólo algunos ejemplos de estos desafíos¹⁰². En esta medida, este anexo brinda elementos orientadores sobre el alcance y la manera en que las empresas deben relacionarse con las comunidades en el entorno digital para que ocurra de forma respetuosa con los derechos humanos, así como las formas de remediar impactos a los derechos humanos que ocurran en este contexto.

Para efectos de esta sección se entenderá por **comunidades en el entorno digital** el grupo de individuos, organizaciones e instituciones que interactúan, se relacionan y expresan en un espacio virtual o servicios en línea. Las comunidades en entornos digitales pueden ser muy diversas y específicas, involucrando a personas de procedencias alejadas geográfica y culturalmente, organizadas en torno a un tema de interés común, y en un “espacio” digital que puede estar determinado por una página web o un servicio de internet.

Las redes sociales y demás plataformas del entorno digital son medios de comunicación y de intercambio en donde se alojan personas a quienes se les debe proteger y respetar

• • • • •

⁹⁹ La denominada Era Digital se refiere a la época actual que ofrece un espacio virtual conocido como Internet, en donde se crean plataformas digitales y redes sociales como instancias de comunicación e intercambio de información. El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) propias de esta era, han determinado la velocidad de las comunicaciones y han transformado desde el entorno social en el que vivimos hasta nuestra forma de interactuar.

¹⁰⁰ We are Social (2019). Reporte Global Digital 2019. Disponible en: <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>.

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2019). Human rights in the digital age. Disponible en: <https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25158&LangID=E>

sus derechos. El Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, ha ratificado que **los mismos derechos que se poseen en el mundo analógico están plenamente vigentes en el entorno digital**¹⁰³. Es decir, los derechos humanos y las libertades fundamentales son de plena aplicación a todas las personas por igual, dentro y fuera del entorno digital. Además, las personas y comunidades en el entorno digital son más que simples receptores de información, pues se han convertido en generadores de contenido, líderes de opinión, consumidores expertos y exploradores constantes de información, entre otros roles.

Hoy múltiples empresas de distintos tamaños y geografías están gestionando las relaciones con comunidades a través de canales digitales oficiales dispuestos para ese fin¹⁰⁴. Desde una perspectiva de derechos humanos, esto plantea desafíos en el relacionamiento e implica que las empresas **trasciendan las lógicas de la gestión reputacional y de imagen hacia la participación significativa** de los interlocutores que hacen presencia en los canales digitales. También supone el reconocimiento de estos medios como legítimos para la gestión de riesgos e impactos en materia de derechos humanos.

Por ejemplo, a través de redes sociales, las empresas pueden promover diálogos con las comunidades sobre temas de interés mutuo; generar vínculos e iniciativas de valor compartido; y promover campañas y transmitir información de beneficio comunitario. También pueden usar estos canales para analizar las diversas percepciones de las comunidades sobre la gestión empresarial, así como recibir y

gestionar quejas y reclamos que pueden estar relacionados con derechos humanos. Estos canales también son útiles para monitorear los asuntos relevantes y de mayor discusión por parte de las comunidades, como fuente adicional para analizar el entorno operacional¹⁰⁵.

Los análisis vigentes sobre el entorno digital han puesto de relieve una serie de derechos humanos que pueden correr mayor riesgo de ser vulnerados que otros (por ejemplo, el principio de no discriminación, o los derechos a la privacidad y al acceso a la información). Las empresas pueden concentrar sus esfuerzos en gestionar dichos riesgos y desarrollar buenas prácticas, sin que con esto hagan caso omiso de otras posibles afectaciones que puedan surgir al utilizar estos medios y que estén relacionadas con sus operaciones¹⁰⁶. En suma, **las empresas deben respetar los derechos humanos tanto de las comunidades físicas como digitales y ser diligentes** en su desempeño en el entorno digital.

• • • • •

¹⁰³ Revista Defensor (2016). El uso de las nuevas tecnologías y los derechos humanos. Disponible en: https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2016/09/dfen-sor_06_2016.pdf

¹⁰⁴ Participar o no en estos canales depende del perfil, necesidades y dinámica del negocio de la empresa. Cuando se toma la decisión de incursionar en ellas, es necesario elegir cuáles son los canales adecuados y tener claridad del por qué se quiere participar en cada uno de éstos. La presencia en el entorno en línea no puede ser diferente al que la empresa ocupa en los espacios off line. Sus objetivos, principios y valores deben verse reflejados en los contenidos y en la forma de interactuar con sus audiencias tanto en el espacio físico como en el digital.

¹⁰⁵ Las empresas que ya tienen definido su perfil de actuación en redes sociales han desarrollado acciones para entender las dinámicas en el entorno digital, entender quiénes forman las comunidades y cómo actúan.

¹⁰⁶ Los Principios Rectores son explícitos en afirmar que una empresa no debe centrarse exclusivamente en los problemas relacionados con los derechos humanos que tienen el carácter de destacados para ella e ignorar cualesquiera otros que puedan surgir. No obstante, los derechos más destacados serán, lógicamente, aquellos en los que concentre sus principales esfuerzos. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

Este anexo es un insumo orientador para que las empresas conozcan los derechos humanos destacados en el entorno digital y el rol empresarial al respecto. También, ofrece una serie de recomendaciones dirigidas a las empresas para basar su relacionamiento con las comunidades en entornos digitales en un enfoque de derechos. Con esto, las empresas podrán maximizar los beneficios de las redes y plataformas digitales, generando interacciones significativas con las comunidades a través de estos canales.

1. LOS DERECHOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO DIGITAL

A continuación, se presentan una serie de derechos humanos y la relación que guardan con las comunidades en entornos digitales. Para cada uno hay ejemplos de buenas prácticas que pueden aplicar las empresas, los cuales se orientan a cumplir con su debida diligencia en derechos humanos.

PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN¹⁰⁷

RELACIÓN CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Cuando una empresa interactúa con un usuario o una comunidad en el entorno digital, esta puede usar contenido, mensajes o imágenes que atentan contra la dignidad de las personas por su condición de género, sexo, discapacidad o lugar de nacimiento, por ejemplo, si una empresa da “like” a un mensaje específico en las redes sociales que puede identificarse como “discurso de odio”, estará contribuyendo a la reproducción de mensajes discriminatorios sobre ciertos grupos poblacionales.

BUENAS PRÁCTICAS

- Los canales oficiales de las empresas deben diseñarse, gestionarse y regirse bajo parámetros de derechos humanos.
- Es recomendable que las empresas desarrollen *políticas de uso de redes sociales y aplicaciones digitales*, definan voceros y desarrollen procesos de difusión y sensibilización dirigidos a trabajadores, proveedores, contratistas y demás socios comerciales relevantes, para apropiarse de dicha política tanto en la esfera laboral como personal.
- Las comunicaciones de las empresas en el entorno digital deben evitar lenguaje, mensajes o videos discriminatorios y denigrantes por razones de género, raza, color, idioma, religión o creencias, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, relación con una minoría nacional, etnia, edad, orientación sexual u otros factores.
- Las empresas deben actuar de manera respetuosa ante las opiniones, mensajes y contenidos que se comparten en las redes sociales y plataformas digitales, basándose en los principios de igualdad y no discriminación.

¹⁰⁷ El artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos estipula que toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en dicha Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

- Las empresas deben considerar que los significados de sus mensajes pueden ser interpretados de diferente manera en distintas comunidades. Las imágenes o mensajes que pueden ser perfectamente aceptables en una comunidad, pueden constituir un riesgo para otra.
- Si las comunidades viven en una zona rural o alejada geográficamente, disponen de bajos ingresos, existe en ellas población con alguna discapacidad o tienen necesidades especiales, las empresas pueden adelantar esfuerzos razonables para que las autoridades públicas tomen medidas y faciliten su acceso a internet. También, deben considerar estas características para propiciar que los grupos de interés y/o titulares de derechos tengan acceso a la información sobre la empresa que esté disponible en canales digitales.
- Condenar la difusión de contenidos que promueven y refuerzan la violencia contra las mujeres y las niñas, lo que puede dar lugar a la constante revictimización y a un nuevo trauma para ellas, dado que se crea un registro digital permanente por cuenta del contenido compartido en los contextos digitales.
- A fin de asegurar la plena participación de las mujeres y las niñas en la era digital, las empresas pueden contribuir a cerrar la brecha digital que afecta de manera desproporcionada a las mujeres y las niñas de zonas rurales o alejadas. Para ello, puede facilitarles el acceso a las tecnologías digitales, a la educación en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, y a un entorno tecnológico que propicie la participación de todas las mujeres y las niñas¹⁰⁸.
- Prevenir impactos negativos sobre los derechos humanos como consecuencia del uso de *Big Data*, para lo cual las empresas deben hacer uso responsable y transparente de la información.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y DE OPINIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN¹⁰⁹

RELACIÓN CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- En caso de que las empresas manipulen las redes sociales en procesos democráticos o de consulta popular para inducir comportamientos a favor de sus intereses particulares, están incurriendo en afectaciones al derecho de libertad de expresión y de opinión de terceros.
- Si las empresas restringen o manipulan la información sobre su operación, sus proyectos y gestiones en el entorno digital, incurren en afectaciones al derecho de las personas a la información.
- Si las empresas participan en la difusión de noticias falsas, desinformación y propaganda política, puede ser significativo y perjudicial para el ejercicio de los derechos humanos.

¹⁰⁸ Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (2018). Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo de las mujeres en contextos digitales. Disponible en: https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d_res_dec/A_HRC_38_L6.pdf

¹⁰⁹ El artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos afirma que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

BUENAS PRÁCTICAS

- Las empresas deben reconocer las redes sociales y demás plataformas de internet como medios legítimos a través de los cuales las comunidades participan, se organizan y reúnen.
- Las empresas deben respetar que toda persona tiene derecho a buscar, recibir y comunicar información e ideas de su elección en el entorno digital, sin injerencia.
- Durante las relaciones entre las empresas y las comunidades en el entorno digital, las empresas podrán aplicar restricciones lícitas (consultadas con el órgano judicial correspondiente), a las expresiones que incitan a la discriminación, el odio o la violencia en sus espacios propios de interacción.
- Las empresas pueden restringir ciertos tipos de contenido y comportamientos a través de políticas de contenido. Estas políticas deben ser informadas, de modo que las comunidades puedan decidir, con conocimiento de causa, si utilizan o no ese medio de comunicación con ellas. Esto incluye información específica sobre los contenidos y comportamientos que las empresas consideran ilegales o inadecuados, y sobre la manera en que tratan esos casos.
- Las empresas deben abstenerse de generar, compartir o comentar noticias basadas en fuentes no verídicas. Deben también darle prelación a usar en sus comunicaciones cifras de fuentes oficiales y registros administrativos.
- Reconocer que el cifrado y el anonimato pueden contribuir al pleno disfrute de los derechos humanos de las personas, incluido el derecho a la libertad de opinión y de expresión, así como el derecho a la privacidad.
- Pueden empoderar a las personas, incluidas las mujeres y las niñas, para acceder a información, pedir ayuda, asistencia y asesoramiento, y explorar y expresar ideas libremente en el entorno digital en relación con su identidad y sus derechos humanos.

LIBERTAD DE REUNIÓN Y ASOCIACIÓN¹¹⁰**RELACIÓN CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

- Si una empresa censura, obstruye el acceso a redes sociales o participa en ataques a activistas, líderes sociales o defensores de derechos humanos en línea, afecta la libertad de las personas a la reunión pacífica.
- Si las empresas suprimen arbitrariamente discursos críticos y/o que comprometen su reputación.
- Si las empresas contribuyen, por acción u omisión, a las agresiones o campañas de desprestigio contra activistas o líderes sociales en el entorno digital, en represalia por las actividades que realizan en línea para apoyar los derechos humanos y la reivindicación de los intereses de las comunidades.

• • • • •

¹¹⁰ El artículo 20 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos afirma que: 1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas. 2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.

BUENAS PRÁCTICAS

Las empresas deben reconocer y respetar el derecho de las personas a reunirse y asociarse pacíficamente con otras en el entorno digital. En la práctica, esto significa que:

- Las empresas deben definir que reconocen como legítimas las iniciativas, peticiones y/o quejas que reciben en el entorno digital.
- Las empresas deben gestionar las peticiones y/o quejas de los grupos de personas y/o sindicatos que se expresan en el entorno digital en relación con ellas, independientemente de que estén o no reconocidos de manera formal por las autoridades públicas.
- Las empresas deben reconocer las herramientas disponibles en línea para participar en los debates de política pública, las iniciativas legislativas y el control público de los procesos de toma de decisiones a nivel local, nacional y mundial.
- Las empresas no deben bloquear contenidos que comúnmente ocurren en momentos coyunturales, como protestas sociales o durante la difusión de información de interés público, que las señalan o involucran en actos que impactan su reputación.
- Las empresas tienen la responsabilidad de denunciar ante las autoridades competentes el abuso a los derechos de líderes sociales, defensores de derechos humanos o activistas en el entorno digital.

DERECHO A LA PRIVACIDAD E INTIMIDAD¹¹¹

RELACIÓN CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Las empresas tienen acceso a datos personales que se recopilan a través de contratos, correos electrónicos, redes sociales, telefonía móvil y fija y otros dispositivos. Los datos que recopilan sobre las personas y comunidades pueden dar lugar a filtraciones de carácter personal, como información médica o legal confidencial, o aquella relacionada con creencias ideológicas o religiosas.
- Cuando las empresas hacen uso indebido de información confidencial y sin el consentimiento informado de las personas en relación con sus datos personales, están incurriendo en afectaciones al derecho a la privacidad e intimidad.
- Cuando las empresas intentan menoscabar el derecho de las personas defensoras de derechos humanos a la privacidad y someterlas a la estigmatización online. En algunos casos han hackeado sus cuentas de correo electrónico en un intento de descubrir y sacar a luz actividades, fotografías o videos personales para afectar su honra.

• • • • •

¹¹¹ El derecho a la privacidad es un derecho humano internacionalmente reconocido, que se recoge en el Artículo 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

BUENAS PRÁCTICAS

- Las empresas deben fomentar y respetar el derecho a la vida privada y familiar de las personas en el entorno digital, lo cual abarca la protección de sus datos personales y el respeto a la confidencialidad de su correspondencia y sus comunicaciones. Esto significa que:
- Las empresas no deben entregar, socializar o difundir información ni datos personales sobre terceros en el entorno digital.
- Tienen la obligación de informar a las comunidades qué datos personales son objeto de tratamiento o transferencia a terceros, cuándo lo son, por quién y con qué propósito.
- Las empresas deben propiciar el uso de redes sociales y plataformas digitales que aseguren un entorno apropiado para la participación de los defensores de los derechos humanos en debates públicos, con el fin de ayudar a desarrollar nuevas ideas para mejorar la protección de estos derechos y afrontar los nuevos retos en esta materia.

2. COMUNIDADES DE ESPECIAL PROTECCIÓN EN EL ENTORNO DIGITAL

Las expresiones de desigualdad y vulnerabilidad de ciertos grupos poblacionales que se encuentran en el entorno físico, también se expresan en el digital. Las violencias, abusos y discriminación contra niños, niñas, adolescentes, mujeres y personas con discapacidad en este último, son ejemplos de ello¹¹².

2.1. LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL ENTORNO DIGITAL

Así como los niños, niñas y adolescentes son un grupo de especial protección en los espacios físicos, también lo son en el entorno digital. Los niños, niñas y adolescentes son especialmente susceptibles a riesgos a su seguridad, privacidad y bienestar.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN¹¹³ Y DERECHO A SER ESCUCHADO

RELACIÓN DE ESTE DERECHO DE LA NIÑEZ CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Cuando una empresa instrumentaliza a niños, niñas y adolescentes en las redes sociales para transmitir un mensaje o causa. Por ejemplo, cuando se les da a los niños camisetas o pancartas relacionadas con alguna causa para que las usen públicamente en algún evento o fotografía, pero ellos no tienen idea de qué se trata y ninguna opción de aportar a la empresa o a las ideas que allí se transmiten.

• • • • •

¹¹² La Corte Constitucional ha presentado diferentes pronunciamientos frente a la necesidad del diseño y aplicación de políticas públicas y/o programas y servicios sociales, que contemplen las particularidades y características propias de los diversos sectores de la población. Al respecto, advierte en el Auto 382 de 2010 que las fallas prominentes que se observan en la política pública y servicios sociales es la tendencia a plantear un tratamiento uniforme para toda la población al percibir la sociedad como un grupo de personas homogéneo.

¹¹³ El artículo 12 de la Convención de Derechos del Niño (CDN) afirma que los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función

RELACIÓN DE ESTE DERECHO DE LA NIÑEZ CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Cuando una empresa consulta a los niños, niñas y adolescentes, pero no se les retroalimenta o estos tienen poca o ninguna incidencia sobre el tema consultado.

BUENAS PRÁCTICAS

- Las empresas deben ser conscientes de que en el entorno digital participan niños, niñas y adolescentes. Por eso, deben considerar este medio como legítimo para que estos expresen libremente sus puntos de vista y participen en la sociedad, con el fin de que se les escuche y puedan contribuir en la toma de decisiones sobre los asuntos que les afectan. Se debe dar a sus opiniones la consideración adecuada en función de su edad y madurez, sin discriminación.
- Las empresas deben reconocer el potencial de las herramientas digitales para ayudarles a los niños, niñas y adolescentes a acceder a la información y buscar soluciones a los problemas que afectan su comunidad.
- Las empresas deben reconocer que los niños, niñas y adolescentes tienen formas de comunicarse diferentes a las de los adultos. Pueden explorar sus opiniones por medio de las aplicaciones móviles, blogs, o redes sociales más usadas por los niños, niñas y adolescentes, para comprender mejor lo que estos dicen.

DERECHO A LA VIDA, LA SUPERVIVENCIA Y EL DESARROLLO¹¹⁴

RELACIÓN DE ESTE DERECHO DE LA NIÑEZ CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Cuando un niño está expuesto a un contenido no deseado e inapropiado. Esto puede incluir imágenes sexuales, pornográficas y violentas; algunas formas de publicidad; material racista, discriminatorio o de odio; y sitios web que defienden conductas poco saludables o peligrosas, como autolesiones, suicidio y anorexia.

BUENAS PRÁCTICAS

- Las empresas deben usar un lenguaje apropiado para la edad de quienes participan en las plataformas del entorno digital y fomentar que los profesores, educadores, padres o tutores, orienten sobre el uso seguro de internet, incluida la manera de proteger su vida privada.
- Las empresas se abstienen de publicar fotos, imágenes y mensajes que involucren a niños, niñas y adolescentes sin consentimiento previo e informado por parte de sus padres o encargados.

de la edad y madurez del niño. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.

¹¹⁴ El artículo 6 de la Convención de Derechos del Niño (CDN) afirma que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho intrínseco a la vida. Con tal fin, los Estados Partes garantizarán en la máxima medida posible su supervivencia y el desarrollo.

BUENAS PRÁCTICAS

- Las empresas deben realizar acciones permanentes de prevención de violencias y situaciones que afecten la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes. Ante la identificación de situaciones de riesgo a la vida o la integridad de los niños, niñas y adolescentes, las empresas deben comunicar el caso a las autoridades.
- Las empresas tienen la obligación de denunciar si observan que un niño, niña o adolescente está siendo víctima de daño físico, mental y moral, en particular el abuso y la explotación sexual en internet y otras formas de ciberdelincuencia.

DERECHO A LA PRIVACIDAD¹¹⁵**RELACIÓN DE ESTE DERECHO DE LA NIÑEZ CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

- Cuando la empresa usa o publica datos de ubicación o imágenes de niños, niñas y adolescentes en medios digitales.
- Los datos generados a través de las redes sociales pueden ser utilizados por empresas para campañas inapropiadas de publicidad y mercadotecnia, así como para crear y administrar perfiles falsos.

BUENAS PRÁCTICAS

- Las empresas deben asegurar la máxima protección de la privacidad en la configuración básica de las herramientas y plataformas digitales que disponen para las comunidades, entre ellos los niños, niñas y adolescentes, y deben redactar sus términos y condiciones, así como sus políticas de privacidad, en un lenguaje claro que los niños puedan comprender.
- Las empresas no deben tratar de monetizar la información personal de los niños, niñas y adolescentes por métodos como la publicidad selectiva. Deben desarrollar protocolos éticos e implementar un mayor escrutinio y protección para toda la gama de datos relativos a los niños, niñas y adolescentes.
- Las empresas no deben exigir nombres reales: el proceso de conversación logrará que, de ser necesario, los niños, niñas y adolescentes lo hagan de manera voluntaria. En caso de no querer brindar esa información, pueden preguntar cómo quiere que se le nombre. Las empresas no deben utilizar diminutivos ni adjetivos que ratifiquen imaginarios de minusvalía como “menor” o “pequeño”, ni adjetivos que ratifiquen estereotipos de género como, por ejemplo, “princesa”, “mujercita” o “campeón”.

• • • • •

¹¹⁵ El artículo 16 de la Convención de Derechos del Niño (CDN) afirma que ningún niño, niña o adolescente será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación.

2.2. MUJERES

Las investigaciones e informes de organismos internacionales muestran que, tal y como sucede en los entornos físicos, el acoso en línea no es neutro: tiene un fuerte componente de género. Las mujeres se enfrentan a más amenazas de violencia sexual, más comentarios sobre su aspecto o comportamientos, y más intentos de silenciar su opinión y sus experiencias. La violencia y el acoso son utilizados para silenciar las voces de las niñas y mujeres y para limitar su participación en los debates en línea. Esto refleja comportamientos preocupantes hacia las mujeres que participan en los espacios políticos o foros sobre asuntos públicos en el entorno digital. En este sentido, las mujeres que asumen roles de liderazgo, y las que se enfrentan al *status quo*, sufren graves amenazas de diferente naturaleza con mayor frecuencia que los hombres. Por eso, la libertad, la voz y la acción de las niñas y mujeres en internet se considera que está bajo amenaza¹¹⁶.

Las empresas deben interactuar en entornos digitales seguros y promover la participación de las mujeres en estos, asegurando que sea gratuito, accesible y anónimo, para que ellas expresen sus experiencias y opiniones sobre la empresa y su gestión.

De igual forma, la empresa tiene la responsabilidad de denunciar ante las autoridades competentes, si tienen conocimiento de cualquier vulneración a los derechos de las mujeres en el entorno digital.

2.3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El entorno digital puede impedir o habilitar, perpetuar la exclusión o fomentar la participación y la inclusión de la población con discapacidad. Eso se aplica, en concreto, al acceso de esta población a las redes sociales, plataformas digitales y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

De acuerdo con las Naciones Unidas, 1.000 millones de personas en todo el mundo con algún tipo de discapacidad enfrentan barreras o falta de accesibilidad a los servicios y las tecnologías que proporcionan acceso a la información y las comunicaciones. Eso ha representado un grave desafío para el disfrute de los derechos humanos universales, la participación plena en la sociedad y el desarrollo en igualdad de condiciones con las demás personas¹¹⁷.

Se estima que cerca del 63% de la población mundial con discapacidad usa al menos una red social o plataforma en el entorno digital. La más utilizada entre las personas con discapacidad es *Facebook*, seguida de *Twitter* e *Instagram*¹¹⁸. Sin embargo, las principales redes sociales y plataformas digitales actuales, no están adaptadas a sus diferentes necesidades.

• • • • •

¹¹⁶ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2018). *Report of the Special Rapporteur on Violence Against Women, its Causes and Consequences on Online Violence Against Women and Girls from a Human Rights Perspective*. Disponible en: https://ap.ohchr.org/documents/dpage_e.aspx?si=A/HRC/38/47

¹¹⁷ Naciones Unidas - Conferencia de los Estados Partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Mejorar la accesibilidad de la información y la tecnología y el desarrollo inclusivo*. Disponible en: https://www.un.org/disabilities/documents/COP/9/RT3/CRPD_CSP_2016_4-1603540S.pdf

En este contexto, las empresas tienen la oportunidad de fomentar la participación e inclusión de este grupo poblacional y propiciar canales oficiales de comunicación digitales teniendo en cuenta sus principales necesidades. Por ejemplo, al hablar de accesibilidad en el entorno digital, se hace referencia a un diseño del sitio o activación de funciones especiales en plataformas que permita que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la empresa en el entorno digital, aportando a su vez contenidos de su interés. Un ejemplo es el desarrollo de plataformas como ConVerTic, un lector de pantalla que les permite a las personas con discapacidad visual manejar computadores a través de sonido¹¹⁹.

En la medida en que las empresas se relacionan de manera significativa con las comunidades en las que están insertas, prestan especial atención a personas con estas características. Por esto, algunas han adoptado políticas de diversidad dirigidas a promover una cultura de inclusión dentro de las empresas y a fomentar el desarrollo de productos y servicios, así como dispositivos y herramientas, para que sean comprensibles por todas las personas, propiciando su autonomía, seguridad y comodidad, según las características y condición de discapacidad¹²⁰.

3. OTRAS CONSIDERACIONES PARA EL RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES EN ENTORNOS DIGITALES BASADO EN EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Para que una empresa tenga un desempeño efectivo en materia de derechos humanos durante su relacionamiento con comunidades en el entorno digital, deberá fortalecer las capacidades organizacionales y procedimientos internos para actuar con diligencia. Algunas buenas prácticas al respecto son:

3.1. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

Incluir dentro de la política general de relacionamiento con comunidades de la empresa, el compromiso frente a la gestión de riesgos e impactos que se deriven de su relación con comunidades en el entorno digital.

3.2. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa debe asegurar que su política de protección de datos sea transparente, de fácil acceso y comprensible, para garantizar la protección del derecho a la privacidad.

• • • • •

¹¹⁸ Observatorio Discapacidad Física (2016). *Acceso a las TIC: uso de las redes sociales, personas con discapacidad física, visual y auditiva*. Disponible en: <https://www.observatoriodiscapacitat.org/es/uso-de-las-redes-sociales>

¹¹⁹ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (2017). *Las TIC, poderosas herramientas para la inclusión*. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/las-tic,-poderosas-herramientas-para-la-inclusi%C3%B3n>

¹²⁰ Oficina Internacional del Trabajo -OIT- (2010). *Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_167187.pdf

3.3. POLÍTICA SOBRE EL USO DE LAS REDES SOCIALES Y PLATAFORMAS DIGITALES

La empresa debe contar con una política o manual de uso de redes sociales y plataformas digitales dirigida, sin excepción, a sus empleados y extendida a sus proveedores y contratistas.

3.4. POLÍTICA DE CONTENIDOS

La empresa debe contar con una política de contenidos que establezca, de manera clara y transparente, los contenidos y comportamientos que considera ilegales o inadecuados, así como el tratamiento que dará a tales casos.

3.5. ARTICULACIÓN INTERNA ENTRE LAS ÁREAS DE DERECHOS HUMANOS, GESTIÓN SOCIAL, COMUNICACIONES Y DE QUEJAS Y RECLAMOS

La transversalidad de los derechos humanos en el modelo empresarial implica una articulación y diálogo permanente entre las áreas encargadas de derechos humanos, comunicación, relaciones con la comunidad y la responsable de administrar el mecanismo de quejas y reclamos. Todo con el objetivo de asegurar que el relacionamiento con las comunidades en el entorno digital no sólo responda a una lógica reputacional y de imagen, sino también al respeto de los derechos humanos.

3.6. ANÁLISIS DE ENTORNO EN LAS COMUNIDADES DIGITALES

Así como en el entorno físico, las empresas pueden adelantar procesos periódicos de análisis del entorno digital

para identificar las tendencias, comunidades que allí interactúan y asuntos destacados en derechos humanos.

3.7. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS O IMPACTOS EN DERECHOS HUMANOS

El análisis de las redes sociales y del entorno digital debe contemplar la identificación y evaluación de riesgos que puedan derivarse del desempeño e interacción de la empresa en este contexto. Se recomienda que la empresa preste especial atención a aquellos derechos humanos destacados y en mayor riesgo de vulneración. Este análisis debe ofrecer insumos para la gestión preventiva y de reparación a las afectaciones sobre los derechos humanos que se identifiquen.

3.8. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Las empresas deben asegurar que las áreas encargadas de la gestión de redes sociales tengan sensibilidad y conocimiento sobre los derechos humanos y su expresión en los entornos digitales.

3.9. CONOCER LOS CANALES INSTITUCIONALES Y OPERACIONALES DE RECLAMACIÓN

La empresa y sus áreas responsables de la gestión de las comunicaciones en el entorno digital deben conocer los canales institucionales y operacionales de reclamación frente a situaciones que pueden impactar los derechos humanos en el entorno digital.

II. EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES Y REFERENTES PARA EL ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO DIGITAL

TELEFÓNICA MOVISTAR COLOMBIA (2018).
MANIFIESTO POR UN NUEVO PACTO DIGITAL.

> <https://www.telefonica.com/manifiesto-digital/>

ISAGEN (2000). PROGRAMA DE DESARROLLO COMUNITARIO (PDPC).

> <https://www.isagen.com.co/SitioWeb/html/informe-de-gestion/2012/formacion.html>

GRUPO EPM. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS – ADAPTACIÓN Y PROFUNDIZACIÓN DEL “MANUAL PARA LA PRÁCTICA DE RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS” DEL PROGRAMA PARA EL MEDIO AMBIENTE DE LAS NACIONES UNIDAS.

> <https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/grupos-de-interes>

GRUPO EPM (2019). GUÍA INSTITUCIONAL PARA EL RELACIONAMIENTO Y EL DIÁLOGO INTERCULTURAL CON LAS COMUNIDADES DE LOS PUEBLOS ÉTNICOS.

> <https://www.epm.com.co/site/portals/0/documentos/Guia-de-relacionamiento-con-comunidades-etnicas-Grupo-EPM.pdf>

III. BANCO DE REFERENCIAS SOBRE RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES EN SITUACIONES ESPECÍFICAS

LÍDERES Y DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS			
FECHA	TÍTULO	ACCESO	AUTOR
1999	Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones de Promover y Proteger los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales Universalmente Reconocidos	> https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Defenders/Declaration/declaration_sp.pdf	Asamblea General de Naciones Unidas
2011	Segundo informe sobre la situación de las defensoras y defensores de los derechos humanos en las Américas, 2011. Comisión Interamericana de Derechos Humanos	> https://www.oas.org/es/cidh/defensores/docs/pdf/defensores2011.pdf	Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)
2015	Decreto 1066 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”	> https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/decreto_1066_de_2015_unico_reglamentario_del_sector_administrativo_del_interior.pdf	Gobierno Nacional (Ministerio del Interior)

2017	Hacia una política integral de protección a personas defensoras de derechos humanos	> http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Proteccion-Personas-Defensoras.pdf	Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)
2018	Plan de acción oportuna de prevención y protección para los defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas	> https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/plan_de_accion_oportuna_de_prevencion_y_proteccion_0.pdf	Gobierno Nacional (Ministerio del Interior)
2018	Declaración para la protección y respeto de los líderes y defensores de Derechos Humanos	> http://www.ideaspaz.org/publications/posts/1681	Consejería Presidencial, CREER – IHRB y FIP

CONSULTA PREVIA

FECHA	TÍTULO	ACCESO	AUTOR
1989	Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	> https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORML_EXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C169	Organización Internacional del Trabajo (OIT)
1998	Decreto 1320. Por el cual se reglamenta la consulta previa con las comunidades indígenas y negras para la explotación de los recursos naturales dentro de su territorio	> http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1266073	Gobierno Nacional (Ministerio del Interior)
(1998-2009)	Observaciones individuales de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR)	> https://www.ilo.org/global/standards/applying-and-promoting-international-labour-standards/committee-of-experts-on-the-application-of-conventions-and-recommendations/lang-es/index.htm	CEACR
2015	Pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes y recursos naturales: protección de derechos humanos en el contexto de actividades de extracción, explotación y desarrollo	> https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/IndustriasExtractivas2016.docx	Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)

2015	Pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes y recursos naturales: protección de derechos humanos en el contexto de actividades de extracción, explotación y desarrollo	> http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/industriasestractivas2016.pdf	Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)
2015	El derecho de los pueblos indígenas a la consulta y al consentimiento previo, libre e informado: guía de información y reflexión para su aplicación desde la perspectiva de derechos humanos.	> https://www.hchr.org.co/phocadownload/publicaciones/Libros/consulta_previa_indigenas.pdf	OACNUDH
2017	Sentencia SU133/17	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/SU133-17.htm	Corte Constitucional
2018	Sentencia SU123/18	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/SU123-18.htm	Corte Constitucional
2019	Sentencia T-063/19	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/t-063-19.htm	Corte Constitucional

PROTESTA SOCIAL

FECHA	TÍTULO	ACCESO	AUTOR
2012	Informe del Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación, Maina Kiai, A/HRC/20/27, 21 de mayo de 2012.	> https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/RegularSession/Session20/A-HRC-20-27_sp.pdf	Naciones Unidas
2014	Declaración de la Alta Comisionada contenida en informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, seminario sobre medidas efectivas y mejores prácticas para asegurar la promoción y protección de los derechos humanos en el contexto de las manifestaciones pacíficas, A/HRC/25/32, 29 de enero de 2014	> https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session25/Documents/A-HRC-25-32_sp.doc	Naciones Unidas

2015	Informe del Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación, Maina Kiai	> https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2015/10174.pdf	Naciones Unidas
2018	Resolución 1190: protocolo de protesta pacífica	> https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/noticias/resolucion_1190_de_2018-adopta_protocolo_protesta_pacifica.pdf	Gobierno nacional (Ministerio del Interior)
2018	Recomendaciones para una gestión respetuosa del derecho a la protesta social y frente a acciones ilegales y/o violentas que se deriven de su escalamiento.	> http://cmecolombia.co/wp-content/uploads/2019/07/Recomendaciones_CME_20190702.pdf	Comité Minero Energético

CONSULTA POPULAR

FECHA	TÍTULO	ACCESO	AUTOR
2009	Sentencia T-123/09 Consulta Popular como expresión de la participación ciudadana.	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2009/T-123-09.htm	Corte Constitucional
2012	Mecanismos de Participación Ciudadana en Colombia (20 Años de Ilusiones)	> https://moe.org.co/wp-content/uploads/2017/07/Libro_mecanismos_de_participaci%C3%B3n_ciudadana_2012.pdf	MOE
2016	T-445 de 2016	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/t-445-16.htm	Corte Constitucional
2017	Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas acerca de su misión a México	> https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G17/101/88/PDF/G1710188.pdf?OpenElement	Naciones Unidas
2018	Sentencia SU095/18: Principio de autonomía territorial en el contexto de un estado unitario	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/SU095-18.htm	Corte Constitucional

FUERZA PÚBLICA Y SEGURIDAD PRIVADA			
FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REFERENCIAS	AUTOR
2000	Principios Voluntarios	> https://www.voluntaryprinciples.org/the-initiative/	Iniciativa Principios Voluntarios
2003	Normativa y práctica de los derechos humanos para la Policía	> https://www.ohchr.org/Documents/Publications/training5Add3sp.pdf	Naciones Unidas
2009	Informe del Panel de Expertos Juristas de la Comisión Internacional de Juristas sobre Complicidad Empresarial en Crímenes Internacionales	> https://www.icj.org/wp-content/uploads/2009/07/Corporate-complicity-legal-accountability-vol3-publication-2009-spa.pdf	Comisión Internacional de Juristas
2011	Sentencia T 909/11	> https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/t-909-11.htm	Corte Constitucional
2011	Documento de Montreux sobre las empresas militares y de seguridad privadas	> https://www.icrc.org/es/publication/documento-de-montreux-sobre-las-empresas-militares-y-de-seguridad-privadas	Comité Internacional de la Cruz Roja - CICR
2011	Documento de Montreux	> https://www.icrc.org/es/publication/documento-de-montreux-sobre-las-empresas-militares-y-de-seguridad-privadas	Comité Internacional de la Cruz Roja - CICR
2016	Circular Externa 20167000000235	> http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_635c3e541189442ca8b03faed50379d0	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
2018	ISO 18788	> https://onac.org.co/images/2019/nuevos_servicios/ISO_18788.pdf	Organismo Nacional de Acreditación en Colombia
2018	Suplemento: Gobierno de la Seguridad Privada y Planes de Acción Nacionales (Maps) sobre empresas y Derechos Humanos	> https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/NAP_PSP_Supplement.pdf	DCAF e Instituto Danés
2019	Audiencia Pública. Seguridad ciudadana y denuncias de uso irregular de fuerzas policiales en las actividades de exploración y explotación de recursos naturales en Perú	> https://earthrights.org/wp-content/uploads/Informe-Convenios-entre-PNP-y-empresas-extractivas.pdf	CIDH
DIVERSAS	Bases de datos del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) sobre derecho internacional humanitario	> https://www.icrc.org/es/bases-de-datos-del-cicr-sobre-derecho-internacional-humanitario	Comité Internacional de la Cruz Roja - CICR

Guía Colombia de Debita
Diligencia en Derechos
Humanos para el
relacionamiento con
comunidades

