

OPORTUNIDADES PARA EL RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL CON COMUNIDADES RESPETUOSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

ESTUDIO DE CASO

SEPTIEMBRE 2021



OPORTUNIDADES PARA EL RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL CON COMUNIDADES RESPETUOSO DE LOS DERECHOS HUMANOS

ESTUDIO DE CASO

SEPTIEMBRE 2021



Guías
Colombia
en Empresas, Derechos Humanos y DIH

Secretaría Técnica:

FIP
FUNDACIÓN IDEAS PARA LA PAZ

Secretaría Técnica:
Fundación Ideas para la Paz

Nataly Sarmiento Eljadue, *Directora de Empresas y DDHH*
María Alejandra Castillo Méndez, *Investigadora*
María Catalina Girón Giraldo, *Investigadora*
Dylan Santiago Suárez Picon, *Practicante*

Diseño y diagramación
Ladoamable
www.ladoamable.com

ISBN
978-958-5517-80-6

Bogotá, Colombia 2021

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	7
2	Encuentros para Conversar (ECO): ¿Cómo mejorar las relaciones entre empresas y comunidades basadas en el respeto de los DDHH?	9
	2.1 ¿Qué son?	
	2.2. ¿Cómo se realizaron?	
	2.2.1. Participantes	
	2.2.2. Metodología	
3	Aprendizajes sobre el relacionamiento empresarial con comunidades	14
4	Oportunidades para Guías Colombia	23
A	Conozca más sobre la iniciativa multiactor Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	25

ACRÓNIMOS

ASODESDIM	Asociación de víctimas de accidentes de minas
ALCONPAZ	Alianza para la Convivencia y la Paz
COLVENZ	Colonia de venezolanos en Colombia
CORVIF	Corporación vida del río Fucha
DDEDH	Debida diligencia empresarial en Derechos Humanos
DDHH	Derechos Humanos
DIH	Derecho Internacional Humanitario
ECO	Encuentros para Conversar
FIP	Fundación Ideas para la Paz
FUNCOLVEN	Fundación unidos Colombia y Venezuela
JAC	Junta(s) de acción comunal
LGBTIQ	Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexual y queer
OACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
OCDE	Organización para la cooperación y el desarrollo económicos
ONG	Organizaciones no gubernamentales
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSC	Organizaciones de la sociedad civil
PRNU	Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
PQR	Preguntas, Quejas o Reclamos
UARIV	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

ANTECEDENTES

*Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH)*¹ es una iniciativa multiactor que, desde 2006, reúne a empresas, organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales y entidades estatales alrededor de la **responsabilidad empresarial de respetar los DDHH. La piedra angular para cumplir esta responsabilidad es la debida diligencia empresarial en DDHH (DDEDH)**, un proceso continuo de gestión que le permite a cualquier empresa identificar, valorar, manejar y comunicar los asuntos relativos a los DDHH que atañen a sus operaciones directas y las de sus relaciones comerciales.

Las personas y comunidades son el centro de la debida diligencia empresarial en derechos humanos. Por ende, escuchar, comprender e incluir sus perspectivas frente a la actividad empresarial, implica habilitar procesos de participación significativa² que conduzcan a fortalecer la labor de iniciativas como Guías Colombia. Por esto –inspirados en la más reciente *Guía Colombia de debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades*³– los integrantes de la iniciativa acordaron sostener encuentros con personas y comunidades de distintos lugares de Colombia, con la intención de generar aprendizajes y nutrir el conocimiento práctico sobre los procesos de relacionamiento empresarial y su alineación con las expectativas de conducta empresarial responsable en DDHH.

Fue así como, entre junio y julio de 2021, Guías Colombia diseñó y desarrolló un ciclo de encuentros con líderes y lideresas comunitarios, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y organizaciones no gubernamentales (ONG) de distintos lugares del país, denominados *Encuentros para Conversar* (ECO).



¹ Para conocer más sobre Guías Colombia, visite: <https://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

² La OCDE señala que la participación significativa de las comunidades se caracteriza por los siguientes tres atributos: comunicación bidireccional permanente, buena fe e información oportuna. Para profundizar más 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>

³ Guías Colombia (2020). Guía Colombia de debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades. Disponible en: https://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/sites/default/files/2020-08/FIP_GC_RelComunidades_Final4agosto.pdf

La presente documentación y divulgación de la experiencia y los aprendizajes de los ECO adelantados por Guías Colombia, es un esfuerzo por incluir y fortalecer la voz de los titulares de derechos⁴ en el diseño y aplicación de los lineamientos de DDEDH que se producen en la iniciativa.

Se espera que este documento ofrezca insumos prácticos para que las empresas apliquen, repliquen e innoven en materia de mejores prácticas de relacionamiento con comunidades y su gestión organizacional en DDHH. También, que ofrezca herramientas para que las personas y la sociedad civil se empoderen frente a sus derechos en el contexto de las actividades empresariales, los organismos internacionales continúen con su labor de promoción de los DDHH, y el Estado fortalezca su deber de protegerlos.

Desde Guías Colombia agradecemos muy especialmente a todas las personas que participaron en el ciclo de *Encuentros para Conversar (ECO)*, quienes contribuyeron con su conocimiento y experiencia a través de su activa participación y valiosa contribución durante los espacios. También, a todos los integrantes de Guías Colombia que ofrecieron y presentaron sus experiencias y aprendizajes en materia de relacionamiento con comunidades desde un enfoque de DDHH.

EL CONTENIDO AQUÍ PRESENTADO SE BASA ÚNICAMENTE EN LA EXPERIENCIA DE LOS ECO REALIZADOS POR GUÍAS COLOMBIA Y NO REFLEJA LA GESTIÓN EN DDHH DE LOS DISTINTOS INTEGRANTES DE LA INICIATIVA.

• • • • •
⁴ "Se entiende específicamente como cualquier persona cuyos derechos humanos se han visto afectados por las operaciones, productos o servicios de una empresa". 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. 10. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

1

INTRODUCCIÓN

Las empresas pueden prevenir impactos negativos⁵ sobre las comunidades⁶ y contribuir al desarrollo social y económico positivo de los territorios donde operan, cuando hacen partícipes a las comunidades en la toma de decisiones empresariales que las afectan. Dicha participación es inherente a la conducta empresarial responsable y resulta necesaria para gestionar impactos adversos sobre los DDHH que pueden derivarse de la actividad empresarial. En todo proceso de DDEDH, es indispensable reconocer que las comunidades son la principal fuente de conocimiento sobre los impactos que les pueden ocasionar —o les ocasionan— las actividades empresariales, tanto a ellas como a su entorno⁷.

El mandato de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Principios Rectores sobre las Empresas y los DDHH de las Naciones Unidas (PRNU)⁸ 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. El balance del decenio de la aplicación de los PRNU⁹ destaca que los esfuerzos realizados hasta ahora para promover la aplicación de los Principios Rectores han permitido ampliar la participación de un mayor número de partes interesadas —entre ellas la sociedad civil— en la generación de soluciones para prevenir y detener impactos negativos de las empresas sobre los DDHH.

El Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos señala que, a pesar de los avances en la implementación de los PRNU en los últimos diez años, los esfuerzos de las empresas siguen siendo insuficientes para prevenir los impactos negativos y brindar remedio a las víctimas. También alerta que no se han visto resultados tangibles para las personas y comunidades afectadas por las actividades empresariales, particularmente en América Latina¹⁰.



⁵ “Se entiende que se produce una consecuencia negativa sobre los derechos humanos cuando, por razón de un acto, se elimina o se reduce la capacidad de una persona para disfrutar de sus derechos humanos”. 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. 6. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf

⁶ Conforme a la Guía Colombia de debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades, las comunidades se definen como: “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”.

⁷ OCDE (2016). Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo. Disponible en: <https://mneguidelines.oecd.org/OECD-Guidance-Extractives-Sector-Stakeholder-Engagement-ESP.pdf>

⁸ 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 Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. Disponible online en: https://www.ohchr.org/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf&action=default&DefaultItemOpen=1

⁹ ONU. Asamblea General (2021). Décimo aniversario de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: balance del primer decenio. Disponible en: <https://undocs.org/es/A/HRC/47/39>

¹⁰ Business & Human Rights Resource Centre. Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU: los avances y desafíos de los últimos 10 años. Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos (2021). Disponible en: <https://www.business-humanrights.org/es/%C3%BAltimas-noticias/principios-rectores-de-empresas-y-derechos-humanos-de-la-onu-los-avances-y-desaf%C3%A1dos-de-los-%C3%BAltimos-10-a%C3%B1os/>

Entendiendo este balance actual, tanto en materia de avances como de desafíos para poner a las personas y comunidades en el centro de la DDEDH, Guías Colombia activó un proceso de conversación con líderes y lideresas comunitarios, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y organizaciones no gubernamentales (ONG) de distintos lugares del país con el fin de ahondar en el estado del relacionamiento empresarial con comunidades basado en el respeto de los DDHH.

Tanto en el diseño como en la realización de dicho proceso, se tomó como referente la *Guía Colombia de debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades*, que contiene lineamientos prácticos para que las empresas desarrollen sus actividades de manera armónica con sus entornos de operación.

Fue así como los ECO usaron una metodología inspirada en el diálogo y la construcción colectiva para conversar con individuos y colectividades de la sociedad civil de distintos territorios de Colombia sobre **cómo mejorar las relaciones entre empresas y comunidades basadas en el respeto de los DDHH**.

Este documento se propone describir y resaltar el proceso realizado por Guías Colombia, así como las lecciones generadas por los ECO. Para ello, se ha organizado de la siguiente forma: en la primera parte se describe el proceso metodológico diseñado y aplicado por Guías Colombia para realizar los ECO; en la segunda, se presentan los aprendizajes de los ECO en materia del relacionamiento

empresarial con comunidades basado en el respeto de los DDHH; y, por último, se destacan las oportunidades para Guías Colombia en función de fortalecer su labor frente a la promoción de conductas empresariales responsables en DDHH en Colombia.

LA GUÍA COLOMBIA DE DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH PARA EL RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES



Esta Guía contiene principios de actuación y lineamientos específicos para el relacionamiento empresarial con comunidades de forma respetuosa con los DDHH. Los lineamientos están organizados conforme al ciclo de gestión Planear, Hacer, Verificar y Ajustar (PHVA) y fueron construidos a partir de: el derecho humano a la participación y la importancia de que esta sea significativa; la DDEDH; la acción sin daño; la cultura de la legalidad; la comunicación y la transparencia, y las expectativas y responsabilidades de la cadena de suministro. Además, integra de manera detallada el enfoque diferencial. La Guía es innovadora en tanto contiene un capítulo dedicado al relacionamiento empresarial con comunidades en entornos digitales.

[> Ver documento](#)

2

ENCUENTROS PARA CONVERSAR (ECO): ¿CÓMO MEJORAR LAS RELACIONES ENTRE EMPRESAS Y COMUNIDADES BASADAS EN EL RESPETO DE LOS DDHH?

2.1 ¿QUÉ SON?

Los ECO consisten en un ciclo de conversaciones propiciadas por la iniciativa Guías Colombia en el que participaron líderes y lideresas comunitarios, OSC y ONG de distintos lugares del país. La pregunta central de los ECO fue:

¿Cómo mejorar las relaciones entre empresas y comunidades basadas en el respeto de los derechos humanos?

Los ECO se realizaron en tres (3) jornadas —los días 21, 26 y 30 de julio de 2021— en formato virtual. Cada encuentro tuvo una duración de dos horas, y contó con el

liderazgo y facilitación de la Fundación Ideas para la Paz (FIP) en calidad de Secretaría Técnica de Guías Colombia (ver Gráfica 1).

2.2. ¿CÓMO SE REALIZARON?

En abril de 2021 Guías Colombia inició el diseño de los ECO mediante consultas, consensos y un trabajo colaborativo entre la Secretaría Técnica y los integrantes de Guías Colombia. Durante la fase de diseño fue posible concertar los participantes, la metodología y el esquema pedagógico y de comunicación de los ECO, como se describen a continuación.

GRÁFICA 1

TEMÁTICAS DE LOS ECO



Fuente: Guías Colombia

2.2.1. PARTICIPANTES

Los participantes¹¹ de los ECO fueron actores comunitarios de diversos grupos poblacionales como asociaciones de jóvenes, ONG sobre asuntos de paz, organizaciones de campesinos, corporaciones de mujeres, representantes de comunidades afro y de organizaciones de víctimas del conflicto armado, organizaciones de la comunidad LGBTIQ+, líderes comunitarios, líderes migrantes venezolanos, representantes de cabildos indígenas, defensores de DDHH, personas en condición de discapacidad, representantes de juntas de acción comunal (JAC) y defensores de los derechos de la niñez y de los derechos humanos en general.

Quienes participaron en los ECO fueron identificados a partir de información suministrada por los integrantes

de Guías Colombia. En particular, los integrantes de la iniciativa configuraron un listado de actores comunitarios con quienes interactúan en sus labores cotidianas, que conocen a nivel local o territorial, o que lideran procesos de relacionamiento con empresas.

Como resultado, se conformó un grupo de 18 participantes que fueron contactados por la Secretaría Técnica de Guías Colombia para explorar su interés en participar en los ECO y su disponibilidad de asistir a las distintas sesiones planeadas (ver Tabla 1).



¹¹ Debido a que los ECO se realizaron de manera virtual, Guías Colombia facilitó la recarga de datos a los celulares de participantes que presentaban limitaciones de conectividad.

TABLA 1

ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

#	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	TERRITORIO	TIPO DE ORGANIZACIÓN
1	ACCIONES QUE TRANSFORMAN VIDAS DE NIÑOS, NIÑAS Y MADRES MIGRANTES DE VENEZUELA (FUNDATRANSVIDA)	Valle del Cauca	Organización que defiende los derechos de los migrantes y la niñez
2	ASOCIACIÓN DE EMPRENDEDORAS PODER SORORO	Valle del Cauca	Asociación de mujeres
3	ASOCIACIÓN DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE ITUANGO	Antioquia	Juntas de acción comunal
4	ASOCIACIÓN DE VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE MINAS (ASODESDIM)	Meta	Organización de víctimas
5	ASOCIACIÓN JUVENIL TEJEDORES DE PAZ	Meta	Organización para la niñez
6	ASOCIACIÓN LIBÉLULA LGBTIQ+	Norte de Santander	Asociación de miembros/as del colectivo LGBTIQ+
7	CABILDO INDÍGENA DE PUERTO SANTO, CÁCERES	Antioquia	Comunidad indígena

8	CHOCOLATE ENTRE AMIGAS	Meta	Asociación de mujeres
9	COLONIA DE VENEZOLANOS EN COLOMBIA (COLVENZ)	Antioquia, Norte de Santander y Valle del Cauca	Organización en defensa de los derechos de los migrantes
10	CONSEJO MAYOR DE LAS COMUNIDADES NEGRAS DEL MUNICIPIO DE CAUCASIA	Antioquia	Comunidad afrodescendiente
11	CONSTRUYENDO CAMINOS PARA LA CONVIVENCIA Y LA PAZ (ALCONPAZ)	Norte de Santander	Organización para la paz y convivencia
12	CORPORACIÓN MUJER DENUNCIA Y MUÉVETE	Norte de Santander	Asociación de mujeres
13	CORPORACIÓN VIDA DEL RÍO FUCHA (CORVIF)	Antioquia	Organización ambiental
14	FUNDACIÓN ALIANZAS SOLIDARIAS	Valle del Cauca	Asociación comunitaria
15	FUNDACIÓN VIDA DIGNA	Valle del Cauca	Organización para el desarrollo integral del ser humano
16	FUNDACIÓN UNIDOS COLOMBIA Y VENEZUELA (FUNCOLVEN)	Antioquia, Norte de Santander y Valle del Cauca	Organización en defensa de los derechos de los migrantes
17	ORGANIZACIÓN CAMPESINA CONSTRUYENDO FUTURO	Antioquia	Organización campesina
18	RED MARIPOSAS DE ALAS NUEVAS	Valle del Cauca	Asociación de mujeres

Fuente: Guías Colombia

Además de los participantes mencionados, se acordó que a los ECO asistirían integrantes de Guías Colombia de los distintos pilares¹² —empresarial, estatal, sociedad civil y organismos internacionales— para presentar sus experiencias de relacionamiento con comunidades basadas en el respeto de los DDHH.

Los integrantes de la iniciativa que compartieron sus experiencias en los ECO fueron:

- Estado: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)

- Empresa: Movistar Colombia
- Sociedad civil: Fundación Renacer

2.2.2. METODOLOGÍA

Los ECO se basaron en una metodología inspirada en el diálogo y la construcción colectiva. Para enriquecer los espacios de encuentro, esta integró acciones antes, durante y después de cada ECO, logrando así enriquecer

¹² Para conocer más sobre los pilares de Guías Colombia, consulte el documento de gobierno interno de la iniciativa en: https://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/sites/default/files/2020-06/FIP_GC_GobiernoInterno_FinalV5_0_0.pdf

las interacciones entre los participantes, y generar trazabilidad y transparencia frente a los asuntos conversados.

A continuación, se describe en mayor detalle cada uno de los momentos que hicieron parte de la metodología aplicada a los ECO.

Antes de cada ECO

Una semana antes del inicio de los ECO, y teniendo en cuenta el contexto actual de pandemia, se activó un grupo de *WhatsApp* como canal de comunicación para facilitar el relacionamiento con y entre los participantes en tiempo real. Este chat colectivo –debidamente autorizado por los participantes– permitió resolver inquietudes y compartir insumos pedagógicos e información relevante para motivar la reflexión sobre las temáticas que se abordarían en todo el ciclo de los ECO.

También, la Secretaría Técnica de Guías Colombia diseñó y circuló piezas gráficas que describían los objetivos de los ECO, los principales ejes de conversación en cada uno de los espacios planeados como parte del ciclo de conversaciones: conceptos esenciales inspirados en la *Guía Colombia de debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades* e ideas clave sobre la interacción entre empresas y comunidades, para motivar reflexiones previo al desarrollo de cada encuentro (ver Gráfica 2).

Durante cada ECO

La FIP, como Secretaría Técnica de Guías Colombia, facilitó los espacios durante los ECO, siguiendo la premisa básica de habilitar la mayor cantidad de momentos de escucha, reflexión, intercambio y aprendizaje entre los participantes.

GRÁFICA 2

PIEZAS GRÁFICAS PREPARATORIAS DE LOS ECO



Fuente: Guías Colombia

3

APRENDIZAJES SOBRE EL RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL CON COMUNIDADES

A continuación, se plantean **seis contribuciones frecuentes** de los participantes al ciclo de ECO en materia de relacionamiento empresarial con comunidades desde una perspectiva de DDHH que buscan generar aprendizajes en Guías Colombia y en las empresas.

IMPORTANCIA DEL ROL QUE DESEMPEÑA LA SOCIEDAD CIVIL EN LA DEFENSA Y REIVINDICACIÓN DE LOS DDHH

La labor ejercida por los actores de la sociedad civil es fundamental para la defensa local de los DDHH, en tanto habilita su constante reconocimiento. Dicha labor es ejercida mediante la visibilización, seguimiento, reclamo y denuncia de situaciones que comprometen el goce de los DDHH en el contexto de las actividades empresariales.

Una de las participantes expresó:

“Cada uno de nosotros estamos llamados a ser la voz de las personas vulneradas. Como líderes sociales, nuestra responsabilidad es representar y hacer que la voz de las comunidades sea escuchada”.

Una sociedad civil dinámica, diversa, informada y preparada en materia de DDHH es indispensable para promover actividades empresariales responsables y respetuosas con

la dignidad humana. Por ello, se planteó que escuchar más a los actores de la sociedad civil es un factor determinante para que las empresas seas viables y sostenibles, y preven- gan impactos adversos sobre los DDHH.

Al reconocer el rol que desempeña la sociedad civil – incluyendo las comunidades– las empresas pueden propiciar relaciones más armónicas que maximicen los impactos positivos de sus actividades y prevenir conflic- tividades sociales. Incluirla en los procesos de relaciona- miento basado en el respeto de los DDHH es un punto de partida determinante para construir relaciones basa- das en la reciprocidad, que sean de largo plazo y estén orientadas al respeto de los DDHH en el contexto de las actividades empresariales.



Una de las participantes destacó:

"Nuestra lucha es y será que nos protejan y respeten nuestros derechos... pero también debemos reconocer que las personas tenemos corresponsabilidad frente a la protección y respeto de los derechos de los demás".

LA DISCRIMINACIÓN ES UNA VIOLACIÓN A LOS DDHH REAL Y SUBVALORADA POR LA SOCIEDAD

El trato de inferioridad, exclusión o estigmatización contra una persona o grupo de personas por motivos raciales, de género, étnicos, religiosos, políticos, de discapacidad y/o de estatus migratorio, entre otros, es una violación a los DDHH y a las libertades individuales. Dicho trato genera una desventaja y limita los derechos de quien lo sufre.

Los participantes expresaron que este fenómeno sigue siendo una realidad que afecta a las personas en múltiples ámbitos de la vida. La discriminación se manifiesta en las prácticas sociales entre las personas, en las empresas, las autoridades públicas y todos los agentes de la sociedad, en ocasiones de manera inconsciente. Por lo tanto, la mayoría de las prácticas discriminatorias son comportamientos normalizados o subvalorados por la sociedad.

Una de las participantes mencionó:

"A pesar de que hoy en día tenemos una mayor conciencia acerca de los DDHH, sigue existiendo discriminación que se refleja en el machismo, homofobia y xenofobia... la diversidad todavía genera estigmatizaciones en la sociedad".

Los participantes manifestaron que, generalmente, las empresas y entidades del Estado no reconocen e invisibilizan a las personas que están en situación de vulnerabilidad o desventaja, reforzando los patrones de discriminación a los que han estado históricamente sujetas. También expresaron preocupación sobre la desventaja económica y social de los grupos étnicos, migrantes y mujeres en relación con el resto de la población: estos grupos poblacionales generalmente enfrentan más obstáculos para salir de la pobreza, y suelen verse excluidos de los beneficios de los proyectos de desarrollo económico y de las actividades empresariales en sus territorios.

Uno de los participantes mencionó:

"La realidad es que somos muchas las personas que por ser pobres, afrodescendientes, indígenas o migrantes no podemos ejercer plenamente nuestros derechos".



El racismo, la xenofobia y la homofobia fueron destacados por los participantes como las expresiones más comunes de discriminación. Algunos de los participantes argumentaron que la discriminación es un fenómeno al que no escapan los funcionarios estatales ni las empresas, pese a que les corresponda la protección y el respeto de los DDHH en su quehacer.

En algunas regiones del país, la participación de las mujeres puede verse limitada por cuenta de factores culturales o creencias sobre los roles diferenciados de hombres y mujeres en la sociedad, donde ellas quedan relegadas a espacios privados y por fuera de la esfera pública. En otras ocasiones, la limitación a su participación puede explicarse por la realización de reuniones o consultas con la comunidad en momentos en que las mujeres están ocupadas en otros asuntos (con frecuencia, en actividades de subsistencia o asumiendo tareas del hogar). Esto se ve agravado por la ausencia de canales que aseguren que las mujeres reciban la información presentada en tales escenarios, lo cual agudiza su imposibilidad de expresar opiniones e incidir en asuntos que las afectan.

Una participante expresó:

“A las mujeres nos consideran como una minoría, pero somos la mitad de la población... por eso deben consultarnos y tenernos en cuenta”.

También, la participación de niños, niñas y adolescen-

tes puede verse limitada por cuenta de la discriminación o la desestimación de sus opiniones en función de su edad y madurez.

En los ECO fue reiterativo el llamado a que las empresas realicen esfuerzos intencionados por lograr la participación de grupos vulnerables y/o históricamente discriminados –como mujeres, niños, niñas y adolescentes– en su relacionamiento con las comunidades basado en el respeto de los DDHH.

AÚN HAY MUCHOS CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS POR PARTE DE EMPRESAS HACIA LA COMUNIDAD DONDE PRIMA LA INEQUIDAD



LOS MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS EMPRESAS DEBEN CONTAR CON PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES EN SU DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

En ocasiones las comunidades no participan en el diseño, implementación y seguimiento de los mecanismos de quejas y reclamos de las empresas por factores como el desconocimiento, las limitaciones en el idioma, el nivel de alfabetización, los costos, la ubicación física y el temor a las represalias. Para esto, es clave que las empresas provean, de manera recurrente, información sobre la existencia y funcionamiento de estos mecanismos. Se espera que cuenten con distintas formas de divulgación de sus mecanismos y sus correspondientes canales de acceso, así como revisiones periódicas de las maneras de divulgación más efectivas, teniendo en cuenta las diferencias de sus grupos de interés (por ejemplo, particularidades de género, limitaciones de acceso de la población rural menos alfabetizada y particularidades étnicas).

Al respecto, una de las participantes de los ECO expresó:

"Las empresas deben tener en cuenta el enfoque diferencial y étnico-racial. Hace falta que las empresas sean más humanas, que apliquen el enfoque de DDHH para el desarrollo, donde el centro sean las personas y no la extracción de los recursos ni el daño al medio ambiente".

Además, en el diseño, implementación y seguimiento de sus mecanismos de quejas y reclamos, se espera que las empresas activen procesos de diálogo con sus grupos de interés con el fin de conocer si resultan eficaces para prevenir y remediar impactos negativos empresariales sobre los DDHH.



Uno de los asuntos destacados por las comunidades es que los trabajadores de las empresas que tienen mayor interacción con las comunidades (usualmente el personal de campo), no necesariamente están capacitados para entablar un diálogo que conduzca a un entendimiento y manejo de sus quejas adecuado.



Finalmente, para las comunidades es importante conocer los tiempos de respuesta de sus PQR y participar en el seguimiento de este trámite, con el objetivo de saber que efectivamente la solución se hará y que realmente satisface a quien se quejó.

Una de las participantes indicó:

"Como ahora todo es virtual, cuando yo puse una queja activé el chat. Yo estaba desesperada, escribí y ya pasaron 30 días y no me han dado respuesta.

Los mecanismos ya están muy dilatados con la excusa de la pandemia (...). Debe haber mecanismos más rápidos que se puedan apropiar de manera fácil y contundente en las comunidades para que no se pierda la intención de poner una queja y buscar soluciones rápidas".

LOS LÍDERES COMUNITARIOS, OSC Y ONG PUEDEN SER ALIADOS DE LAS EMPRESAS PARA CONOCER DEL ENTORNO Y PREVENIR IMPACTOS ADVERSOS A LOS DDHH

El relacionamiento entre empresas y comunidades permite identificar los impactos adversos reales o potenciales que afectan a las comunidades, y que pueden derivarse de sus actividades directas o sus cadenas de suministro.

Durante los ECO, los participantes destacaron que las empresas deben identificar y relacionarse de manera periódica con las comunidades, líderes sociales y comunitarios

presentes en los entornos de operación, así como OSC y ONG con legitimidad, conocimiento y experiencia a nivel local. Esto en función de abrir espacios para transferir conocimiento sobre la situación DDHH en los territorios, los factores de vulnerabilidad de las comunidades y la identificación de impactos potenciales o reales o sobre los DDHH asociados con la actividad empresarial.

Además, el relacionamiento con las comunidades debe empezar desde el momento en que la empresa llega a un territorio específico y no cuando ya se ha materializado un impacto o conflicto social. De esta manera, la compañía puede aprender y tomar las medidas correctivas de manera proactiva y con antelación, así como promover la cooperación entre los actores comunitarios para acordar soluciones tempranas. Los participantes destacaron que, desde su experiencia, las mesas de trabajo han sido canales efectivos para promover el relacionamiento entre las partes, identificar problemas, definir medidas de prevención y mitigación de impactos de la actividad empresarial, y realizar su debido seguimiento.



**LAS EMPRESAS
DEBEN INCLUIR
A LAS COMUNIDADES
DESDE EL INICIO**

Sin embargo, es necesario que las empresas estén abiertas con el fin de no centralizar los esfuerzos de relacionamiento con los mismos de siempre, excluyendo a personas o grupos poblacionales que, por falencias en la representatividad, no logran incidir en la identificación y manejo de impactos que pueden recaer desproporcionalmente sobre ellas.

Uno de los participantes exclamó:

"La comunidad debe ser considerada como parte de la solución y no el problema".

Por lo anterior, se hizo énfasis en la necesidad de contar con un relacionamiento diverso, donde la empresa interactúe con actores locales de distinta naturaleza para lograr un entendimiento y manejo apropiado de la realidad en materia de DDHH, así como monitorear —entre otros— los factores de seguridad, violencia y presencia de actores ilegales que afectan a las comunidades y agudizan situaciones de conflicto.

Este conocimiento del contexto será mucho más acertado si es elaborado junto a los actores comunitarios que

lo viven en el día a día. El conocimiento del contexto socioeconómico, de DDHH, ambiental y cultural, entre otros, son determinantes a la hora de identificar, diseñar y priorizar las medidas de manejo de los impactos potenciales y reales de la actividad empresarial.

Una de las participantes expresó:

"En Buenaventura, la empresa que construyó el puerto no se percató de la presencia de actores ilegales en el territorio. Hoy en día, se le acusa de estar relacionada con los desplazamientos y conflictos en la comunidad".

CONOCER LAS PARTICULARIDADES Y SITUACIONES DE VULNERABILIDAD A TRAVÉS DE CONSULTAS SIGNIFICATIVAS

IDENTIFICAR CON LAS COMUNIDADES LAS MANERAS COMO PUEDEN VULNERARSE SUS DERECHOS



LAS CRISIS SE PUEDEN EVITAR CON MESAS DE TRABAJO PARA CONCERTAR Y LLEGAR A ACUERDOS ENTRE EMPRESAS Y COMUNIDADES

EVITAR QUE LAS INVERSIONES SOCIALES ALIMENTEN TRAMPAS DE POBREZA¹³ EN ENTORNOS DE OPERACIÓN

Adoptar un enfoque de acción sin daño es imprescindible para que el relacionamiento entre empresas y comunidades contribuya a identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos en los derechos de las comunidades. En los ECO, los participantes anotaron que algunas empresas no son conscientes de que pueden generar impactos adversos —sobre las personas— derivados de acciones que tienen una intención inicial positiva. Un ejemplo es la inversión social que las compañías desarrollan en los territorios.

Uno de los participantes manifestó:

“Generalmente las empresas tienen buenas intenciones en los territorios, pero realizan inversiones sociales que no han sido de común acuerdo con las comunidades y terminan afectando la convivencia”.

Participantes de los ECO manifestaron que, en algunas ocasiones, las empresas invierten en iniciativas que no han sido consultadas con la comunidad o que no contribuyen a superar sus vulnerabilidades, dado que no fueron basadas en un análisis de sus necesidades. Por el contrario, algunas de estas inversiones sociales de las empresas generan impactos adversos no identificados, como afectar la convivencia de las comunidades por cuenta de los recursos invertidos; la captación de los recursos por líderes que no representan los intereses de las

comunidades; y la dependencia de las comunidades hacia los recursos provistos por la empresa al no fortalecer el capital humano para que las comunidades tengan la capacidad e independencia de ejercer sus derechos económicos y sociales.

Los participantes destacaron que, para salir de la situación de exclusión y marginalización en la que se encuentran algunos grupos poblacionales, es necesario que, antes de realizar procesos de inversión social, las empresas valoren que esta no exacerbe las condiciones de pobreza o vulnerabilidad preexistentes en las comunidades.

Además, los participantes manifestaron la preocupación de que en Colombia sea común encontrar grandes empresas ubicadas en entornos pobres. Si bien, la pobreza



¹³ Trampa de la pobreza es aquella situación que se da cuando una persona, familia, comunidad y/o país pobre persiste en el tiempo sin conseguir salir de la pobreza, debido a que no consigue desarrollar estructuras que le permitan crecer a nivel económico, social y cultural.

no es una consecuencia de la presencia empresarial – sino el resultado de múltiples factores estructurales y de ausencia estatal– las empresas están llamadas a ejercer la responsabilidad de respetar los DDHH en cualquier entorno de operación, y reforzar su debida diligencia en aquellos entornos de alta complejidad por motivos socioeconómicos, de seguridad y de vulnerabilidad ambiental, entre otros. En ese sentido, las empresas deben promover entornos favorables para los DDHH, y ejercer su influencia con el fin de apalancar la presencia institucional y fortalecer las instituciones públicas. Eso no solo se considera necesario, sino estratégico, porque la sostenibilidad empresarial se ve limitada en entornos de desigualdad e inequidad.

Una de las participantes indicó:

“No es posible que vengan a llenarse los bolsillos de dinero en mi territorio y yo no tenga las posibilidades de tener un trabajo en condiciones dignas”.

LAS EMPRESAS SÍ TIENEN POTENCIAL PARA REALIZAR TRANSFORMACIONES POSITIVAS EN LOS TERRITORIOS, PERO DEBEN LLEVARLO A LA PRÁCTICA

Los territorios deben ser entendidos no solo como una geografía específica, sino como un espacio donde confluyen personas con particularidades históricas, sociales, culturales y ambientales, entre otros atributos. Es a partir de esta comprensión que los territorios pueden cambiar positivamente y, para ello, las empresas deben trabajar de la mano con las comunidades con el fin de generar oportunidades de transformación. Como lo mencionó una de las participantes:

“Las empresas hacen parte del territorio, interactúan con los actores que lo habitan y por eso tienen la responsabilidad de hacer parte del desarrollo”

Esto supone entender muy bien su entorno, identificar las necesidades particularidades de los territorios y trabajar de la mano con el Estado y las comunidades para fortalecer el desarrollo de las sociedades.



Otra de las participantes mencionó:

"El territorio para las personas es lo más importante. Sin territorio no hay vida, no hay nada. El territorio es más que el pedacito de tierra donde tengo mi casa... Las empresas tienen la obligación de consultarnos para conciliar y elaborar planes de trabajo que beneficien a las comunidades".

En esa medida, solo mediante una constante interacción con los demás actores que se encuentran en el territorio (comunidades y autoridades públicas), basada en el respeto de los DDHH, las empresas pueden promover procesos de transformación bajo la óptica de un doble beneficio: para la empresa y la comunidad. Tal y como lo reconoce la Guía Colombia de relacionamiento con comunidades, comprender estas dinámicas por parte de las empresas es un paso central para pasar de la acción sin daño a contribuir de manera positiva al territorio y potencializar las oportunidades de desarrollo endógenas de los territorios y las comunidades.

4

OPORTUNIDADES PARA GUÍAS COLOMBIA

A partir de la experiencia de los ECO, algunas oportunidades para fortalecer la labor de la iniciativa Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH son:

- Con el propósito de que Guías Colombia fortalezca sus contenidos, descentralice su labor en el país y mejore la voz de las comunidades potencialmente afectadas por la actividad empresarial, debe continuar desarrollando encuentros con personas y comunidades, incluyendo a líderes comunitarios, OSC y ONG, que **conduzcan a mejorar su contribución a la gestión empresarial en DDHH desde la perspectiva, las necesidades y expectativas de la sociedad civil.**
- A partir de este esfuerzo práctico de los ECO, las empresas miembro de Guías Colombia pueden **activar y/o mejorar sus procesos de relacionamiento comunitario respetuosos de los DDHH** como eje central de su DDEDH. Estos esfuerzos también deben ser replicados por **proveedores, contratistas y demás socios comerciales de estas empresas**, con el fin de actuar bajo principios de coherencia y promover actuaciones complementarias a nivel local.
- Los organismos internacionales que integran la iniciativa deben continuar con su labor de promoción de los DDHH, visibilizando y nutriendo las discusiones en el marco de la iniciativa sobre los **principales retos y oportunidades que supone para las comunidades las afectaciones a los DDHH** asociadas con las actividades empresariales, y brindando insumos sobre tendencias globales y buenas prácticas empresariales.
- Las OSC que integran Guías Colombia pueden potencializar y aumentar su rol de puente o enlace entre la iniciativa y las comunidades, facilitando insumos sobre **dinámicas territoriales, comunitarias y con enfoque diferencial en materia de empresas y DDHH, para nutrir el trabajo de Guías Colombia** y promover la participación de las comunidades e instancias organizativas de la sociedad civil en los asuntos tratados por la iniciativa.
- A partir de estos esfuerzos, las entidades del Estado que integran la iniciativa —y como parte de su obligación de proteger los DDHH— de-

ben hacer un **esfuerzo para brindar mejores orientaciones a las empresas con el fin de asegurar un desarrollo armónico de los territorios que incluya a las comunidades**, y propiciar condiciones de fortalecimiento institucional y de generación de capacidades de las comunidades.

- Es importante conservar el **carácter multiactor** en este tipo de esfuerzos. La participación de los distintos tipos de integrantes en los ECO permite abordar de manera sistémica los retos y oportunidades para generar y promover conductas empresariales responsables centradas en el respeto a las personas.
- En los próximos años será relevante para Guías Colombia aprender sobre cómo llevar **otros contenidos desarrollados por la iniciativa a distintas comunidades y regiones del país**, sin dejar de imprimir la lógica colaborativa a dicho proceso y actuando siempre bajo los principios de acción sin daño y transparencia.

A stylized letter 'A' logo consisting of a white letter 'A' centered within a yellow circle. The circle has a textured, brush-stroke-like border. The background of the page features a vertical band of fine, parallel diagonal lines on the left side.

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

PÁGINA WEB:

> <https://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

CORREO ELECTRÓNICO:

> guiacolombia@ideaspaz.org

REDES SOCIALES:

> LinkedIn: <https://co.linkedin.com/showcase/guias-colombia>

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

**OPORTUNIDADES PARA
EL RELACIONAMIENTO
EMPRESARIAL CON
COMUNIDADES RESPETUOSO
DE LOS DERECHOS HUMANOS**

