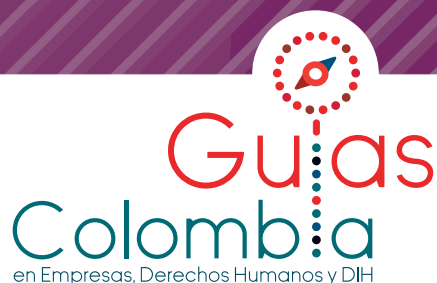


PYMES Y DERECHOS HUMANOS

GUÍA PRÁCTICA DE DEBIDA DILIGENCIA EN
DERECHOS HUMANOS PARA PYMES

MAYO 2022



PYMES Y DERECHOS HUMANOS

GUÍA PRÁCTICA DE DEBIDA DILIGENCIA EN
DERECHOS HUMANOS PARA PYMES



Cámara de Comercio de Bogotá

Nicolás Uribe Rueda
Presidente Ejecutivo

Ana Maria Fergusson Talero
Vicepresidenta de Articulación Público – Privada

Equipo de Trabajo

Dirección de Sostenibilidad,
Derechos Humanos y Empresa

José María Balcázar Castillo
Director de Sostenibilidad, Derechos Humanos
y Empresa

Carolina Mejía Micolta
Coordinadora Derechos Humanos y Justicia

Natalia Rojas Mateus
Coordinadora de Seguridad, Legalidad,
Transparencia y Anticorrupción

Laura Cristina Hernández
Profesional Senior Derechos Humanos y Justicia

Fundación Ideas para la Paz

Maria Victoria Llorente
Directora Ejecutiva
Fundación Ideas para la Paz

Equipo de Trabajo

Dirección de Conducta Empresarial Responsable

Andrés Hernandez
Director de Conducta Empresarial Responsable

Maria Catalina Girón
Investigadora FIP

Daniela Camargo
Investigadora FIP

Vanessa Urbina
Investigadora FIP
Edición y corrección de estilo:
Martín Franco Vélez

Fotografías:

Cámara de Comercio de Bogotá

Diseño y Diagramación:

Ladoamable Ltda
www.ladoamable.com

ISBN: 978-958-5517-97-4

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
SOBRE ESTA GUÍA	5
ABC DE EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS PARA PYMES	7
¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR ESTA GUÍA?	11
¿CÓMO PUEDEN LAS PYMES PREVENIR VULNERACIONES A LOS DDHH?	15
Orientaciones generales	17
Paso 1: Definir los grupos de interés relevantes en DDHH	20
Paso 2: Tener una política de DDHH	21
Paso 3: Identificar y priorizar impactos en DDHH	23
Paso 4: Definir medidas para prevenir y mitigar los impactos en DDHH priorizados	26
Paso 5: Seguimiento a la efectividad de las medidas implementadas	29
Paso 6: Comunicar a los grupos de interés las acciones desarrolladas por la empresa en temas de DDHH	31
Ciclo PHVA de la debida diligencia en DDHH	33
¿QUÉ DEBE HACER UNA PYME SI HA VULNERADO LOS DERECHOS HUMANOS?	35
ANEXOS	43

Acrónimos

CCB	Cámara de Comercio de Bogotá
CER	Conducta Empresarial Responsable
DDHH	Derechos Humanos
FIP	Fundación Ideas para la Paz
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
MIPYMES	Micro, pequeñas y medianas empresas
PHVA	Planear, hacer, verificar, ajustar
PNA	Plan Nacional de Acción
PQR	Pregunta, queja y/o reclamo
PRNU	Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
PYMES	Pequeñas y medianas empresas
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo

Introducción

Colombia es un país con un tejido empresarial conformado principalmente por empresas de pequeña y mediana escala. En 2021 había 2.540.953 MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) en Colombia, que representan el 90% del total, producen el 30% del Producto Interno Bruto (PIB) y emplean al 65% del mercado laboral¹. Dado su tamaño y el papel clave que desempeñan, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son fundamentales para el desarrollo del país. No solo constituyen el motor del desarrollo, sino que son esenciales para generar empleo y sostener el crecimiento económico en el mediano y largo plazo. Además, las PYMES tienen estructuras organizacionales menos burocráticas y procesos más sencillos, lo que facilita la toma de decisiones y una mejor capacidad de respuesta y adaptación en el mercado². Esto aporta a la dinamización de las economías y al fortalecimiento del tejido empresarial.

Las demandas del mercado actual exigen que las PYMES no solo aumenten su competitividad y productividad, sino que adopten mejores estándares internacionales como los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH y la Conducta Empresarial Responsable³ (CER) y que contribuyan a que puedan actuar de manera responsable analizando su repercusión en las personas y el planeta, previniendo cualquier impacto negativo, y aportando al desarrollo sostenible⁴. Por ello, existe una necesidad de nuevas herramientas que promuevan a que las PYMES adopten, de manera gradual, parámetros de Conducta Empresarial Responsable que no solo beneficiarán a su entorno, sino que les permitan generar nuevas oportunidades, viabilizar sus negocios y ganar mayor confianza entre sus grupos de interés (clientes, trabajadores, consu-

midores, inversionistas). Adoptar buenas prácticas en materia de DDHH y CER ayudará a las PYMES a mejorar su desempeño financiero, optimizar costos operativos, atraer y retener el talento humano, y mejorar su reputación.

Esta Guía se fundamenta en la premisa de que un tejido empresarial respetuoso y atento a los DDHH es la base para crear negocios sostenibles, duraderos y competitivos, a la vez que contribuye a construir un mejor país.

Las demandas del mercado actual exigen que las PYMES no solo aumenten su competitividad y productividad, sino que adopten mejores estándares internacionales como los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH y la Conducta Empresarial Responsable

• • • • •

¹ El Espectador (2018). El 62% de las PYMES colombianas no tiene acceso a financiamiento. Disponible en: <https://www.elespectador.com/economia/el-62-de-las-pymes-colombianas-no-tiene-acceso-a-financiamiento-articulo-744870/>

² Franco-Ángel, Mónica; Urbano, David. Revista Icesi. (2019) Caracterización de las PYMES colombianas y de sus fundadores: un análisis desde dos regiones del país. Disponible en: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/articulo/view/2968/3658#content/cross_reference_2

³ Es un proceso mediante el cual las empresas buscan prevenir y/o mitigar los impactos negativos de su actividad, al tiempo que aportan a la sostenibilidad de las comunidades y sus grupos de interés.

⁴ ANDI, Confederation of Danish Industry & FIP (s.f). Kit esencial de conducta empresarial responsable. Disponible en: <http://www.andi.com.co/Uploads/Conducta%20Empresarial%20Responsable.pdf>

Sobre esta Guía

Esta Guía tiene el propósito de facilitarles a las PYMES una comprensión sobre cómo las empresas pueden adoptar la debida diligencia en DDHH. Para esto, hemos integrado y sintetizado las nociones básicas sobre la debida diligencia en DDHH y las pautas con el fin de que, en el marco de sus actividades empresariales, las PYMES actúen de manera consciente, responsable y respetuosa con las personas.

Esta Guía ofrece una explicación detallada del paso-a-paso que deben seguir para adoptar los mejores estándares internacionales y nacionales sobre la materia. También una hoja de ruta para

que emprendan un proceso de mejora continua con el fin de prevenir y abordar los impactos adversos que puede derivar su actividad empresarial sobre los DDHH.

¿A quién va dirigida?

A empresarios(as), gerentes, emprendedores(as), líderes, lideresas y trabajadores(as) de PYMES de cualquier sector y/o ubicación geográfica



Esta guía se fundamenta –principalmente– en los siguientes estándares internacionales:

Marco Proteger, Respetar y Remediar de las Naciones Unidas (2008)

Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (2011)

Normas de Desempeño de Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (2012)

Guía de debida diligencia de la OCDE de conducta empresarial responsable (2018)

¿Qué encontrará en esta Guía?

- 1 ABC de empresas y DDHH para PYMES**

Encontrará información útil para aprender sobre los DDHH y su relación con las PYMES. Aquí comprenderá **qué** es la debida diligencia en DDHH a través de casos reales de negocio.
- 2 ¿Cuáles son los beneficios de implementar esta guía?**

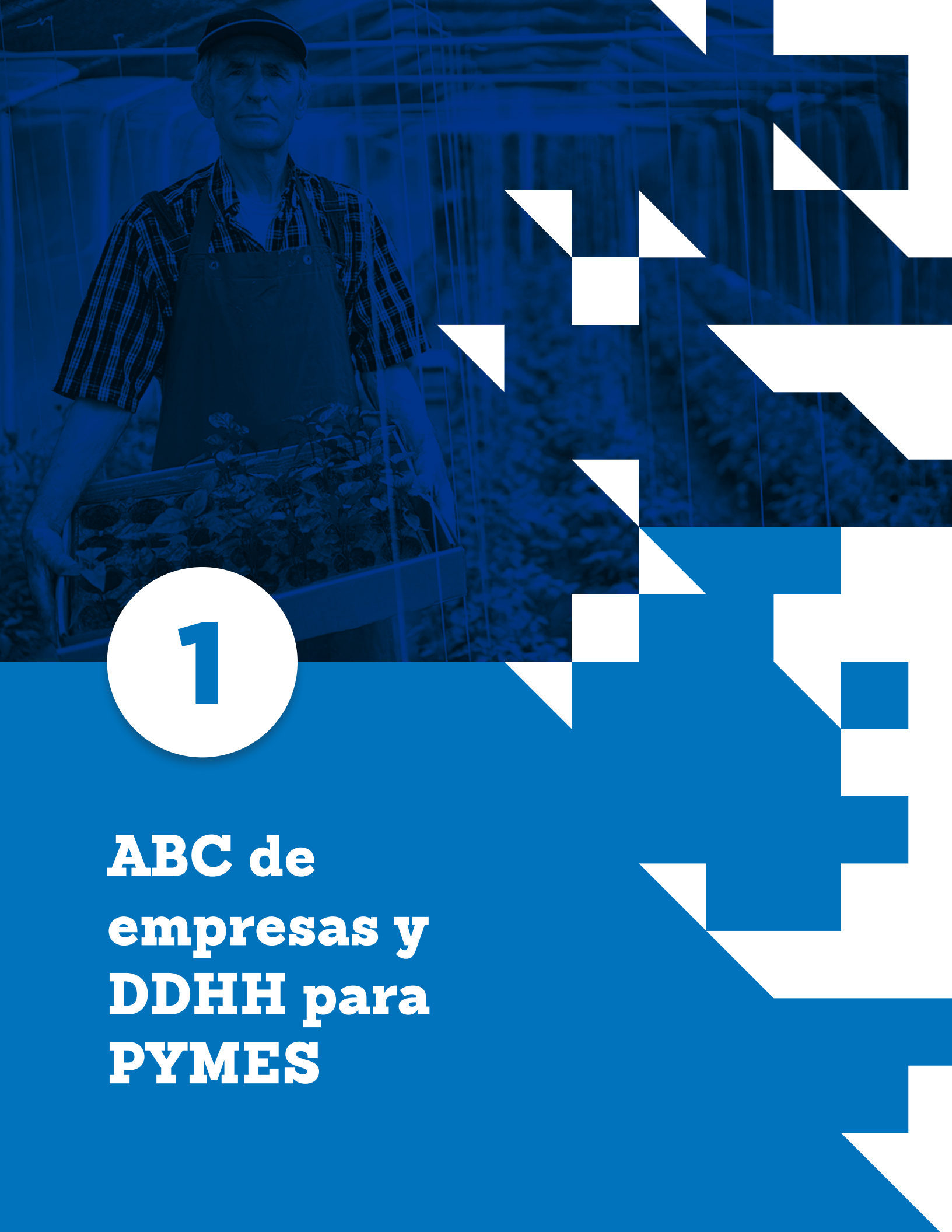
Conocerá cuáles son los **beneficios** de aplicar esta Guía de debida diligencia en DDHH en la organización.
- 3 ¿Cómo pueden las PYMES hacer la debida diligencia en DDHH?**

Comprenderá **cómo** pueden las PYMES aplicar una debida diligencia en DDHH; es decir, se sumergirá en la manera de lograrlo. Encontrará un paso a paso del proceso que deben seguir para prevenir y abordar los impactos adversos sobre los DDHH.
- 4 ¿Qué debe hacer una PYMES si ha vulnerado los DDHH?**

Orientaciones sobre cómo deben **actuar** PYMES cuando hayan generado un impacto adverso sobre los DDHH.



A lo largo de esta Guía encontrará **actividades prácticas** para que usted, lector(a) de esta Guía, gerente(a), director(a) y líder (lideresa) de una PYME, ponga en práctica lo aprendido. Además, encontrará tips para implementar la debida diligencia en DDHH de manera práctica, sencilla y creativa.



1

ABC de empresas y DDHH para PYMES

ABC de empresas y DDHH para PYMES

1

1.1. ¿Qué son los Derechos Humanos (DDHH)?

¡La idea de los DDHH es tan simple como poderosa! Todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad.



Los DDHH son garantías esenciales para que podamos vivir y desarrollarnos adecuadamente en una sociedad. Son normas básicas destinadas a garantizar la dignidad e igualdad de todas las personas, basadas en el principio del respeto por el individuo, que pertenecen a todos los seres humanos sin excepción. Cada persona tiene derecho a disfrutarlos sin discriminación por motivo de edad, religión, sexo, estatus social u otras condiciones personales.

Los DDHH reflejan necesidades humanas básicas y se relacionan con una amplia gama de temas: seguridad, vivienda, agua, privacidad, no discriminación, libertad de expresión y condiciones de trabajo, entre otros.

Existen documentos reconocidos a nivel nacional e internacional que hacen referencia a los DDHH. Entre ellos están:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

1.2. ¿Cómo se relacionan las PYMES con los DDHH?

Las PYMES son el motor de la economía y han traído grandes beneficios a la sociedad, como la generación de empleos para que mejore la calidad de vida de las personas y la prestación de servicios y productos necesarios para el funcionamiento de la sociedad y el dinamismo de la economía nacional y global. A pesar de esto, también hay casos en los que las empresas, en vez de beneficiar a la sociedad y al medio ambiente, les perjudican. Ese es el foco de una debida diligencia empresarial en DDHH: saber cómo las empresas pueden perjudicar a la sociedad y tomar acciones al respecto.

LAS EMPRESAS PUEDEN LLEGAR A VULNERAR LOS DDHH CON SUS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS. ESTO OCURRE MUCHAS VECES SIN QUE ELLAS SEAN CONSCIENTES DE ESTAS SITUACIONES



Discriminación en procesos de selección



Trabajo adicional a la jornada máxima establecida



Incumplimiento de políticas de salud y seguridad en el trabajo



Contaminación de agua y aire



Publicación de datos personales y/o fotos sin consentimiento



Estigmatización de sindicalistas

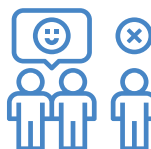
LAS PYMES HAN ESTADO INVOLUCRADAS EN ALGUNOS CASOS DE VULNERACIONES A LOS DDHH ALREDEDOR DEL MUNDO Y EN COLOMBIA



Denuncias a las PYMES de la cadena de suministro de NIKE por trabajo infantil.



Tragedia en edificio Rana Plaza en Bangladesh a trabajadores(as) de textiles por incumplimiento en políticas de salud y seguridad en el trabajo.



Empresa colombiana de seguridad sancionada debido a prácticas de discriminación por orientación sexual en centro comercial.



Prácticas de trabajo infantil en cadenas de suministro de empresa colombiana de pavimentos.



¡Practique lo aprendido!

Ahora que conoce más acerca los DDHH y por qué es importante que las PYMES los respeten, le invitamos a que realice la siguiente actividad de autodiagnóstico de conocimientos con el personal de su empresa:

1

Identifique cuántos de los(as) trabajadores(as) de su equipo saben qué son los DDHH.

2

Establezca cuántos de ellos(as) han escuchado hablar de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, o alguno de los otros documentos sobre DDHH mencionados previamente.

3

Solicite a su equipo que le dé una idea sobre cuál es la relación entre los DDHH y las empresas. Puede preguntarles: ¿Usted cree que las empresas tienen alguna relación con los DDHH? ¿Por qué?

4

Deje los resultados de la encuesta por escrito. Esto le servirá como información inicial para entender el nivel de conocimiento actual de su personal respecto a los DDHH.

A woman with dark hair tied back, smiling warmly at the camera. She is wearing a dark, short-sleeved top. She is holding a light-colored, lace-up shoe in her hands. The background is a workshop or factory setting with various materials and equipment visible. The entire image is overlaid with a green filter and a geometric pattern of white squares and triangles.

2

**¿Cuáles son los
beneficios de
implementar
esta guía?**

¿Cuáles son los beneficios de implementar esta guía?

2

2.1. Competitividad en el mercado



Adelantar un proceso de debida diligencia en DDHH ayudará a que su empresa pueda **participar más fácilmente de la economía nacional y global**. Esto, a su vez, permitirá la sostenibilidad y un mayor nivel de competitividad

El nivel de competitividad de una empresa (incluidas las PYMES) en el mercado nacional e internacional, se relaciona con las expectativas que tienen sus consumidores(as) y clientes. Estas están ligadas al comportamiento y la forma en que crea sus bienes y servicios, incluyendo su desempeño en DDHH. Dependiendo el sector de la empresa, incluye temas relacionados con derechos laborales, respeto por un medio ambiente sano e inclusión laboral de poblaciones en vulnerabilidad (por ejemplo, mujeres cabeza de hogar, personas en situación de discapacidad y víctimas del conflicto armado).

Las multinacionales con presencia en el país y las grandes empresas nacionales, han empezado a exigir que las compañías de bienes y servicios que ellas contratan (en su mayoría PYMES), demuestren que también se comprometen con el respeto de los DDHH y actúen en consecuencia.

*“Nosotros como empresa tenemos licitaciones o clientes. Y, afortunadamente, ahora en las licitaciones se tiene en cuenta qué tan inclusiva es la empresa, qué tanto respeta los DDHH”. **PYME prestadora de servicios de personal temporal***

*“Yo trabajo con una empresa pequeña, joven. Empezamos a tener proyectos importantes con empresas grandes del sector petrolero y allí nos dimos cuenta de la necesidad de ir incorporando dentro de la filosofía y cultura de nuestra organización el tema de DDHH porque para estas empresas es muy importante” **PYME prestadora de servicios petroleros***

El **70%** de los(as) consumidores(as) evitan comprar un producto si no les gusta el comportamiento de la compañía, **de acuerdo con Weber Shandwick.**

El **77%** de las prioridades de los(as) consumidores(as) se enfocan en el comportamiento de las empresas, más allá de los bienes o servicios que estas ofrezcan, **de acuerdo con PWC.**

2.2. Expectativas de inversionistas



Adelantar un proceso de debida diligencia en DDHH ayudará a que su empresa pueda responder de manera adecuada y pertinente a las crecientes expectativas de sus inversionistas o los(as) inversionistas de sus clientes, frente a la gestión de **asuntos laborales, ambientales y de DDHH**

Sin clientes e inversionistas las PYMES no podrán sostener su negocio. Cada día más, los inversionistas nacionales e internacionales exigen que

los proyectos o empresas en las que invierten tengan compromisos sociales y ambientales. Por otro lado, una expectativa de inversión en empresas comprometidas social y ambientalmente muy probablemente incluirá aquellas que hacen parte de su cadena de suministro, entre ellas PYMES.

A junio de 2021, más de 4.000 inversionistas a nivel mundial se han comprometido a tener en cuenta temas relacionados con el medio ambiente, las personas y la gobernanza corporativa en el momento de realizar sus inversiones. **Se espera que esta cifra siga en aumento.**

2.3. Atracción y retención de personal



Adelantar un proceso de debida diligencia en DDHH servirá para **atraer y retener personal calificado**, y ayudará a mejorar la productividad, el desempeño del personal y un clima laboral favorable en su empresa

Una debida diligencia en DDHH implica que la empresa respete los DDHH de sus trabajadores(as). Por ejemplo, prestando atención y respondiendo efectivamente a temas relacionados con la no discriminación, la libertad sindical, el balance entre la vida laboral y personal, y las garantías de salud y seguridad en el trabajo. Los(as) trabajadores(as) también han venido aumentando sus expectativas respecto a su vinculación con empresas responsables que reflejen sus propios principios o visión de vida.

Un compromiso ambiental y social por parte de las PYMES contribuirá a retener el personal calificado y comprometido con la empresa, evitando altas rotaciones que pueden afectar los negocios o las dinámicas de la compañía.

“Lo primero es que la gente se va a sentir apreciada y que está trabajando en un buen sitio. Y cuando una persona se siente así, ayuda a que la empresa logre resultados. Yo creo que es un beneficio mutuo, porque al final, ¿qué es de las empresas sin nosotros, los trabajadores?” **PYME prestadora de servicios de personal temporal**

“Una de las prioridades es la gente, pues considero que es el capital de cualquier empresa. Todas las empresas tenemos preocupaciones financieras y demás, pero si hay un capital humano estamos construyendo la sostenibilidad y el futuro de las compañías”. **PYME prestadora de servicios para laboratorios**

El **costo por rotación** puede ser de hasta el **200%** del salario básico de la persona que se va y del **12%** del presupuesto operativo de la empresa, de acuerdo con **Great Place to Work**.

85% de los(as) trabajadores(as) opinan que **la manera en que una empresa trata a sus trabajadores(as)** refleja el nivel de confianza que se puede tener hacia ella, de acuerdo con una encuesta realizada por **el barómetro de confianza de Edelman**.

2.4. Reputación e imagen de la empresa



Adelantar un **proceso de debida diligencia en DDHH** favorecerá la reputación e imagen que tienen tanto trabajadores(as), clientes, inversores(as) y consumidores(as), como la sociedad en general respecto a su PYME. Esto, a su vez, representa una mayor fidelidad a su marca y, con ello, la sostenibilidad de su negocio

Tener procedimientos efectivos que reflejen el compromiso de la empresa con los DDHH envía el mensaje de que esta va más allá de la buena intención o del marketing disfrazado de buenas obras ambientales y sociales. Adelantar un proceso de debida diligencia en DDHH es la mejor forma de demostrar que la empresa hace las cosas bien.

Contar con una imagen favorable también permitirá que la PYME se posicione mejor y se destaque de otras empresas de su tamaño.

El **95%** de los(as) consumidores busca reseñas en línea antes de comprometerse a una compra, de acuerdo con Reputation Management.

El **65%** de los(as) trabajadores(as) prospectivos no trabajaría para una compañía con una mala reputación, de acuerdo con Reputation Management.

El **60%** del valor comercial de una empresa se le atribuye a su reputación, de acuerdo con Weber Shandwick.

2.5. Legalidad



Adelantar un proceso de debida diligencia en DDHH beneficiará su **participación en la cadena de suministro global** y disminuirá la probabilidad de que su empresa se vea enfrentada a **demandas**. También, evitará que tenga que incurrir en costos adicionales para hacer frente a estas demandas y que se ocasione una posible interrupción de sus operaciones

En los últimos años, varios gobiernos alrededor del mundo —especialmente en Estados Unidos y Europa— han empezado a exigir que las empre-

sas se comprometan con respetar los DDHH en sus actividades.

Pese a que en Colombia no existe esta exigencia del Estado, sí hay avances en la materia, como el Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos (PNA). Además, aquellas PYMES que hacen parte de una cadena de suministro global empezarán a tener requerimientos relacionados con el respeto de los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente. Esto también aplica para aquellas que quieran empezar participar de la economía global.

La debida diligencia en DDHH también le va a permitir a la empresa conocer de primera mano situaciones de DDHH que estén o puedan estar relacionadas con sus actividades. Esto facilitará que tome medidas preventivas y correctivas de una manera adecuada y a tiempo.

“(...) Ir muy de la mano con toda la normatividad y con todo lo que establece el país para poder brindar unas condiciones óptimas a todos nuestros colaboradores, incluso a nuestros clientes, y generar una mayor competitividad para nosotros”.

PYME de turismo

45% de las empresas estudiadas por el Corporate Human Rights Benchmark tenían, al menos, una denuncia seria relacionada con abusos sobre los derechos humanos.

En Colombia **han aumentado los fallos judiciales y litigios** relacionados con los DDHH y las acciones de actores económicos, de acuerdo con la FIP y Zuleta Abogados.



3

**¿Cómo pueden
las PYMES prevenir
vulneraciones a
los DDHH?**

¿Cómo pueden las PYMES prevenir vulneraciones a los DDHH?

3

Toda actividad empresarial puede generar impactos positivos o negativos sobre las personas. Por ejemplo, las empresas impactan positivamente a las personas a través de la generación de empleos dignos o provisión de bienes y servicios, entre otros. También es cierto que, en ocasiones, pueden generar impactos negativos sobre los derechos de las personas. Por esto, es recomendable que las empresas —sin importar su tamaño— lleven a cabo una debida diligencia en la materia.

3.1. ¿Qué es la debida diligencia empresarial en DDHH?

La debida diligencia en DDHH 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”⁵.

La responsabilidad de respetar los DDHH por parte de las empresas se establece en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU), la primera norma mundial para prevenir y hacer frente al riesgo de que las actividades empresariales tengan consecuencias negativas sobre los DDHH de las personas. De acuerdo con los PRNU, el proceso de debida diligencia integra los siguientes seis (6) componentes fundamentales:

.....

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. 8. Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/file_publicacion/NU%20gu%C3%ADa.pdf



ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH

- Es dinámica:**
Incluye ciclos de evaluación para mejora continua.
- Se adecúa al tamaño,** naturaleza o circunstancias de cada empresa.
- Es preventiva:**
El objetivo es evitar causar o contribuir a causar impactos negativos sobre las personas.
- Permite priorizar:**
Los impactos más críticos así como las medidas para prevenirlos y mitigarlos.
- Implica comunicación continua**
con los grupos de interés: esto genera confianza y demuestra buena fe

3.2. Orientaciones generales

Antes de emprender un proceso de debida diligencia en DDHH, tenga en cuenta estas orientaciones generales:



Sector productivo o industria al que pertenece su PYME

Todos los sectores productivos pueden afectar los DDHH. Sin embargo, cada uno es diferente y tiene retos e impactos singulares que dependen de sus características, actividades, productos y procesos de producción. Por ejemplo, el sector extractivo se asocia a menudo con riesgos relacionados con una gran huella ambiental e impactos en las comunidades locales; el textil y de calzado, por su parte, se asocia a impactos sobre los derechos sindicales, la salud y seguridad en el trabajo, y los bajos salarios.

En el sector de la agricultura es más probable encontrar trabajadores(as) excluidos(as) de toda protección laboral y social que en aquellos sectores más vigilados, como el de infraestructura. O el sector de comercio minorista puede estar más expuesto a contratar menores de edad que el de las telecomunicaciones.

Las empresas que comercializan productos por internet, por ejemplo, pueden estar más expuestas a afectar el derecho a la privacidad o protección de datos del consumidor.

TIP

Apóyese en las experiencias de otras empresas de su sector. Consulte y aprenda de ellas sobre los principales riesgos e impactos en los DDHH específicos del sector industrial al que pertenece su PYME.

Resultado 1:

Una matriz de riesgos del sector. A manera de insumo para la debida diligencia en DDHH, reúname con

su gremio y otras empresas del sector para comprender los principales riesgos de impactos negativos. Consolide esta información en un documento y describa aquellas actividades, productos y/o procesos de producción de su empresa que son críticos y puedan generar un impacto a los DDHH.



Condiciones del contexto local

Un activo de una empresa es el conocimiento. Anímese a conocer el contexto local de sus actividades empresariales, ya sea un país, ciudad, barrio, municipio o vereda. Esto es importante porque, al conocer las características, problemas del contexto y las condiciones de las personas que se encuentran en él, quien dirige la PYME podrá entender qué desafíos de DDHH existen y saber qué tan expuesta puede estar la empresa a afectar los derechos de las personas o empeorar sus condiciones de vulnerabilidad. Las condiciones del contexto pueden hacer que los riesgos e impactos sobre los DDHH sean más probables.

Por ejemplo, una PYME que tiene actividades en una ciudad fronteriza —donde haya una alta circulación de población migrante irregular— puede verse expuesta a contratar trabajadores en situaciones de precariedad laboral, con remuneraciones más bajas o incumplimiento de estándares laborales.

También tenga en cuenta que operar en contextos de conflicto, como el colombiano, trae retos adicionales que deben ser abordados con especial atención. Entre ellos está la seguridad de su propio personal, el comportamiento de la vigilancia privada y las afectaciones particulares sobre comunidades vulnerables, entre otros.

“Como gerentes de una PYME estamos muy ocupados, concentrados en nuestros negocios y en cumplir con el

cronograma (...) pero no podemos hacerlo sin tener una mirada del mundo exterior. Es crucial mirar hacia afuera y a tu alrededor". **PYME de servicios de infraestructura**

TIP

Apóyese en las autoridades locales. Consulte a los actores de la sociedad civil, por ejemplo las ONG, para conocer las características, problemáticas del entorno y las condiciones y formas de vida de las personas que se encuentran en él.

Pregúntese:



- ¿En qué contexto desarrollo mis actividades empresariales? Tenga en cuenta si es un contexto urbano o rural; si hay riesgo de conflicto armado; si existe una fuerte o débil presencia estatal, y si hay contaminación ambiental.
- ¿Cuáles son las condiciones de las personas que habitan en el contexto de mis actividades empresariales? Tenga en cuenta si hay pobreza y/o marginalización, así como presencia de personas o grupos de personas vulnerables.

Resultado 2:

Un mapa de contexto. A manera de insumo para la debida diligencia en DDHH, analice con su grupo de trabajo aquellos factores, características y condiciones del entorno que pueden aumentar el riesgo de impacto a los DDHH. Compre un mapa o pinte uno en una cartelera que sea visible en su oficina. Ubique sus actividades empresariales en el mapa y pinte sobre él las condiciones del entorno claves. Por ejemplo, ubique los puntos de pobreza y la presencia de poblaciones o personas vulnerables, así como los puntos de contaminación ambiental, infraestructura peligrosa o presencia de conflictos, entre otros.



¡Recuerde que el centro de la debida diligencia son las personas!

Ubicar a las personas en el centro de las decisiones empresariales es la vía más directa para implementar la debida diligencia en DDHH.

Esto porque el objetivo máximo de la debida diligencia es evitar causar o contribuir a impactos negativos sobre las personas. La debida diligencia es preventiva. Eso significa que, antes de cualquier decisión empresarial, se debe pensar en las consecuencias negativas que puedan presentarse sobre las personas.

"Los impactos sobre las personas conducen a riesgos para el negocio. Así que las empresas deben mirar hacia ambos".

Firma global de consultoría

Pregúntese:



- ¿Hay grupos vulnerables dentro de la empresa y/o en el contexto de mis actividades empresariales?
- ¿Cómo mis decisiones y acciones empresariales pueden impactar a las personas o grupos de personas? Y, ¿qué puedo hacer para evitarlo?

Resultado 3:

Un mapa de actores. Se trata de que identifique a las personas o grupo de personas —incluidos los trabajadores— que están expuestas en mayor medida a resultar afectadas por las actividades de su empresa. Al igual que el mapa de contexto, lo invitamos a que, con su equipo de trabajo, identifique aquellas personas sobre las que la empresa debe prestar atención y ubíquelas en el mapa de su actividad empresarial.

TIP

Involucre y consulte a las personas interesadas o relacionadas con su negocio sobre cómo perciben la empresa, qué impactos indeseados se han generado, y promueva su participación para buscar soluciones.



Ponga especial atención a los grupos históricamente vulnerables

Una debida diligencia en DDHH implica prestar atención a las personas o grupo de personas históricamente vulnerables y/o discriminados.

Existe una amplia lista de asuntos que deben revisarse para evitar impactos empresariales sobre los DDHH de personas vulnerables. Por ejemplo, revisar si las prácticas laborales están basadas en el mérito y no en razones discriminatorias (como la selección de personal con parámetros de edad o las brechas salariales de género, etc.), o si el ambiente laboral está libre de acoso sexual.

También podría considerarse si las prácticas de mercadeo promueven estereotipos sociales discriminatorios (por ejemplo, limpieza y cuidado a cargo de las mujeres, ideales de belleza masculinos o femeninos); si las instalaciones son adecuadas para que el personal o los visitantes con movilidad limitada puedan transitar sin obstáculos; y si la información de la empresa se transmite en el idioma propio de las comunidades étnicas con las que interactúa.

Las **personas vulnerables** son aquellas que corren un riesgo particular de verse expuestos a la discriminación y otras consecuencias negativas sobre los derechos humanos. Estos pueden incluir mujeres, niños y niñas, migrantes, indígenas, comunidad LGBTIQ y personas en condición de discapacidad, entre otros.

Resultado 4:

Matriz de caracterización de actores. Ya identificó a las personas o grupos de personas que pueden resultar afectadas por las actividades de su empresa. Ahora, conozca un poco más sobre ellas, sus percepciones, expectativas e intereses frente a la empresa. Por ejemplo, ¿sabe si las mujeres que actualmente trabajan en su empresa se sienten seguras y cómodas en su ambiente laboral? Para tener una guía, vea [Anexo 1](#).



Tranquilos(as) ... es un proceso de mejora continua

Adopte un modelo que le permita **aprender, ajustar y mejorar gradualmente**. En esta guía le damos unas pautas sobre cómo adoptar este modelo. El proceso de debida diligencia variará según las circunstancias particulares de cada empresa: no existen herramientas universales para la debida diligencia en DDHH que apliquen a todas las empresas por igual. Para que la suya gestione sus impactos en DDHH, le proponemos un proceso de mejora continua enmarcado en el **ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Ajustar)**. Eso es útil como un primer paso para aquellas organizaciones que apenas comienzan a acercarse a este tema y les ofrece pautas para ponerlo en práctica ([Ver página 33, ciclo PHVA](#)).

3.3. Paso a paso para una hacer una debida diligencia en DDHH

En esta sección, encontrará un paso-a-paso sobre cómo las PYMES pueden adoptar un enfoque preventivo y evitar los impactos negativos sobre las personas.

Inicie el camino de la debida diligencia en DDHH



Empiece por realizar gradualmente los siguientes pasos. Recuerde que la debida diligencia en DDHH es un proceso de mejora continua que, en la práctica, es constante, iterativo y no necesariamente secuencial: se pueden desarrollar varias etapas simultáneamente con resultados que se alimentan entre sí.

Paso 1

Definir los grupos de interés relevantes en DDHH

Los grupos de interés —o stakeholders— son aquellos grupos de personas importantes para una empresa debido a la relación que tienen con ella. Es importante que la empresa conozca cuáles son aquellos grupos de interés que pueden ver afectados sus derechos por cuenta de sus operaciones. Esto le ayudará a enfocar su atención en los que pueden estar en mayor riesgo de vulneración de DDHH.



Para poder identificar aquellos grupos de interés desde una perspectiva de DDHH, la empresa necesita reconocer a las personas o grupos de personas con los que tiene relación. Esto le permitirá entender de manera más precisa cuáles pueden estar en mayor riesgo de vulneración de DDHH. Como mínimo, y de acuerdo con el sector de la empresa, los grupos de interés de una PYME pueden ser sus trabajadores(as), la comunidad que se encuentra en los sitios donde se desarrollan las actividades de la empresa, y/o los consumidores de sus productos y servicios.

Pregúntese:



- ¿Cuáles son aquellas personas o grupos de personas que pueden verse impactadas —o ya lo están siendo— por mis actividades y decisiones empresariales?
- Ahora... ¿cuáles son las características de esos grupos de interés priorizados? ¿Son mujeres, hombres, madres cabeza de familia? ¿Tienen alguna pertenencia étnica, cultural u otra condición que deba tener en cuenta?

Si ya identificó estos grupos de interés, agregue aquellos grupos adicionales que resultan importantes desde una perspectiva de DDHH. Es decir, los que pueden verse afectados —o están siendo afectados— por las actividades de la empresa, y cuáles de estos pueden estar en mayor riesgo por sus características particulares. Usted puede usar un documento Excel que le permita mapearlos y relacionarlos con la información previamente mencionada. En caso de no contar con una identificación de grupos de interés previa, vea el [Anexo 1](#), que proporciona una herramienta básica en Excel.

TIP

La priorización de los grupos de interés depende de cada negocio. Tenga en cuenta aquellos grupos de interés que pueden verse afectados por la operación de la empresa desde la perspectiva de los DDHH. Al final, puede terminar con una lista extensa y establecer cuáles de los grupos están en mayor riesgo de verse afectados.

Paso 2

Tener una política de DDHH

Con el fin de garantizar que el respeto de los DDHH sea un principio que la empresa se compromete a cumplir, al menos por parte del gerente y todos los(as) trabajadores(as), es importante contar con un **compromiso explícito**.

Una política de DDHH es una declaración de principios con la cual la empresa se compromete a respetar y promover los DDHH reconocidos de forma internacional, y no ser cómplice de ningún tipo de abuso o vulneración.

La política puede tomar muchas formas: un manifiesto, un documento o un código de conducta. Lo importante es que este documento dé las directrices a quienes lideran la empresa y todos(as) los(as) trabajadores(as) sobre cómo actuar en todas las actividades empresariales.

TRES (3) CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS QUE DEBE TENER SU POLÍTICA DE DDHH



Que se mantenga actualizada y esté aprobada por el/la gerente de la PYME



Que incluya expectativas claras de comportamiento sobre las y los trabajadores frente a su deber de respetar los DDHH



Que sea de acceso público y se comparta con los grupos de interés de la empresa

TIP

Recuerde que una declaración sobre el compromiso de respetar los derechos humanos no debe ser perfecta desde el inicio. Usted puede empezar con algo corto y claro, e irlo perfeccionando y ampliando en la medida en que la empresa cuente con mayor información.

Algunas acciones mínimas que una PYME puede implementar para realizar una política en DDHH, son:

- Crear un comité (con la participación de la/el gerente y líderes de otras áreas) para definir los contenidos de la política, así como un plan sencillo para su puesta en marcha. Establecer como mínimo las metas, responsables y los tiempos de ejecución de actividades.
- Construir en el día a día una cultura de respeto por los DDHH. Promover, desde el ejemplo de la gerencia, el respeto por las personas.
- Promover un ambiente laboral en el que se pueda hablar de temas relacionados con DDHH y se conozca, de manera detallada, el compromiso de la empresa por respetarlos.

Caso de negocio: Casa Científica

Casa Científica ha publicado su compromiso con los derechos humanos en su página web, en la sección de Sistema de Gestión de Calidad: "Para Casa Científica es muy importante que el crecimiento de nuestra operación no afecte a nuestros grupos de interés. Este compromiso es para nosotros muy importante; por eso, lo suscribimos públicamente al hacer parte del Pacto Global de las Naciones Unidas desde el año 2009, con el fin de trabajar en cuatro grandes áreas: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Desde 2017 hemos iniciado el tránsito a trabajar en los ODS que impactan nuestra operación".



¡Practique lo aprendido!

Elija la opción que aplique a su empresa y realice los pasos consignados en ella:

OPCIÓN

1

Si su empresa ya cuenta con una política de sostenibilidad y/o de DDHH

Paso 1: Identifique si su empresa tiene información adicional que le permita realizar precisiones, ajustes o actualizaciones a tal política. Por ejemplo, si tiene una política de sostenibilidad, incorpore en ella mensajes concretos sobre el respeto de los derechos humanos.

Paso 2: Evalúe qué tanto conocen sus trabajadores(as), proveedores y contratistas respecto a la política. Esto lo puede realizar por medio del envío de encuestas virtuales o durante reuniones ya establecidas con estos grupos de interés.

Paso 3: Determine si es necesario tomar pasos adicionales para garantizar que estos grupos conozcan más y mejor la política en DDHH de la empresa. Algunos de ellos podrían ser: enviar comunicaciones continuas respecto a la información incluida en la política; realizar una sesión de socialización de la política una o dos veces al año; y, para nuevos(as) trabajadores y contratistas, explicar la política durante el proceso de inducción.

OPCIÓN

2

Si aún no cuenta con una política de DDHH

Paso 1: Identifique qué políticas tiene la empresa (por ejemplo, de sostenibilidad o de Responsabilidad Social Empresarial), y en cuáles la compañía podría incluir el compromiso de respetar los DDHH. Puede ser que se formule una nueva política solo para los DDHH.

Paso 2: Determine los representantes a nivel directivo y de cada área de su empresa que participarán en el comité para discutir las actividades relacionadas con la política.

Paso 3: Una vez reunidos(as), establezcan metas realistas y definan responsabilidades y tiempos para realizar aquellas actividades direccionadas a crear la política de DDHH de la empresa. Se recomienda seleccionar una persona que esté a cargo de hacerle seguimiento a estas metas.

¡Manos a la obra!

**Paso
3****Identificar y priorizar impactos en DDHH**

Es vital que identifique cómo sus actividades están afectando actualmente —o podrían afectar en el futuro— los DDHH de los grupos de interés priorizados por su empresa. A este ejercicio se le conoce como identificación de impactos reales (aquellos que están ocurriendo) y potenciales (aquellos que pueden ocurrir) en DDHH, por cuenta de las actividades empresariales. Es importante saber con precisión cuáles son estos impactos ya que eso nos permitirá darles una respuesta más adecuada.

TIP

Si su empresa ya cuenta con encuestas de clima laboral, incluya preguntas sobre salud y seguridad en el trabajo; discriminación por sexo, edad, cargo en la empresa u otras condiciones; y equilibrio de vida laboral y personal. Esto le permitirá tener herramientas más efectivas e inclusivas para identificar posibles impactos sobre los DDHH.

RECOMENDACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

Consulte a sus grupos de interés priorizados: Enfóquese en aquellos que están en mayor riesgo de vulneración. Recuerde que estos varían de acuerdo con el sector de la empresa y deberán ser, como mínimo, sus trabajadores(as). También pueden ser la comunidad que se encuentra en los sitios donde se desarrollan las actividades de la empresa o los consumidores de sus productos y servicios.



Reúname con las autoridades locales y organizaciones de la sociedad civil. Le proporcionarán información sobre los desafíos y problemas de DDHH en el contexto local.



Revise la pertinencia de los canales de comunicación: De acuerdo con las características de sus grupos de interés priorizados, tenga en cuenta cuál es la mejor vía de comunicación que permita identificar los impactos adversos. Por ejemplo, tenga en cuenta si sus grupos de interés tienen acceso a plataformas en línea para realizar entrevistas o diligenciar encuestas, o si se requiere que personal de la empresa visite ciertos espacios para hablar directamente con estos grupos.



Línea de atención al cliente o canal de quejas y reclamos: En caso de que su empresa ya cuente con una línea de atención al cliente y/o un canal de quejas y reclamos, revise la información que allí se encuentra. Eso le ayudará a identificar esas situaciones en DDHH que estén ocurriendo o posibles alertas de situaciones que puedan llegar a ocurrir si no se les da el manejo adecuado.

Y, por último. Muchas veces ocurre que se identifican un gran número de impactos para los cuales la empresa no tiene la capacidad de responder al mismo tiempo. En estos casos, es importante tener en cuenta qué tan graves son cada uno de ellos y priorizar aquellos de mayor preocupación. Para esto, hágase las siguientes preguntas:

Pregúntese:



- ¿Qué impactos requieren de mi atención inmediata?
- ¿Cuáles de estos impactos pueden estar afectando a un gran número de personas?
- ¿Qué tan grave es esa afectación?

Caso de negocio: Panadería

Una panadería con tres sedes en una misma ciudad realizó su primera identificación de impactos en DDHH. Lo hizo por cuenta de rumores que llegaron sobre vecinos(as) cercanos a una de las sedes, quejándose de que los desperdicios de la panadería terminaban en las calles del barrio y esto atraía a animales, incluyendo chulos y ratas.

Con el fin de mejorar su reputación y conocer mejor la percepción que tenían los(as) vecinos(as), la empresa decidió no solo investigar esta situación, sino convocar a representantes de las diferentes juntas de acción comunal (JAC) de los barrios en los que tiene sedes para conocer de primera mano lo que pensaban los(as) vecinos(as) de ella.

En esta reunión se preguntó a los(as) asistentes si tenían quejas sobre la empresa y se pasó una encuesta anónima para que escribieran información adicional que quisieran compartir. Al final de la reunión se repartió un formulario en línea sobre la misma encuesta anónima, y se le pidió a los(as) representantes de juntas que compartieran esta encuesta en los chats de WhatsApp donde estuvieran los(as) residentes de estos barrios.

La información que obtuvo la empresa luego de la reunión y el diligenciamiento de las encuestas anónimas, le permitió conocer que no solo existía un problema de manejo de desperdicios que afectaba el derecho a la salud y un ambiente sano, sino también situaciones de acoso sexual por parte del personal de la empresa a residentes de algunos sectores donde tiene sedes.



¡Practique lo aprendido!

Le invitamos a realizar la siguiente actividad para iniciar su proceso de identificación de impactos en DDHH:

1

Seleccione uno de los grupos de interés que va a priorizar en su identificación de impactos en DDHH y tenga a la mano la información relacionada con él (ver paso 1, pág. 16 y 17, para mayor orientación).

2

Una vez seleccionado el grupo de interés, haga una lista de las posibles situaciones que puedan resultar en impactos a los DDHH y las personas afectadas debido a las actividades de su empresa. Por ejemplo, si su grupo de interés son los(as) consumidores de su bebida, una situación puede ser posible intoxicación o episodio de alergia debido a algún ingrediente que se encuentra en su bebida, y el derecho humano afectado sería el derecho a la salud. Recuerde que puede encontrar más información sobre los derechos humanos listados en diferentes declaraciones y convenciones en la pág. 10 de esta Guía.

3

De acuerdo con estas situaciones, escriba por lo menos dos preguntas por cada situación que ayuden a la empresa a entender mejor el panorama: ¿Qué fuentes de información puedo consultar para entenderlas mejor? ¿Qué actividad concreta de mi empresa está generando o puede generar esta situación? ¿Cuáles de estas situaciones debo atender de inmediato para prevenir que afecten a las personas que se relacionan con mis actividades? Si cuenta con profesionales de las ciencias sociales en su empresa, pídale apoyo.

4

Realice otra lista sobre las formas más apropiadas para comunicarse con este grupo de forma que pueda consultarlos y entender mejor la situación. Si cuenta con una persona o un área de comunicaciones en su empresa, pídale apoyo.

¡Felicitaciones! Ya inició su proceso de identificación y priorización de impactos.

Paso 4

Definir medidas para prevenir y mitigar los impactos en DDHH priorizados

¡Más vale prevenir que curar! Cuando una empresa ha identificado y priorizado sus principales impactos en materia de DDHH, debe entonces considerar cómo puede prevenir y mitigarlos. Para esto, es necesario que quienes lideran las PYMES definan medidas concretas para cada impacto y establezcan los recursos necesarios para su puesta en marcha.

UNA EMPRESA PUEDE TENER MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y/O MITIGACIÓN PARA HACERSE CARGO DE LOS IMPACTOS IDENTIFICADOS



Medidas de prevención

Son las acciones que define y adopta para evitar que ocurra un impacto negativo.

Por ejemplo: Si en su oficina hay mujeres embarazadas, la mejor forma de prevenir lesiones es eliminando labores de levantamiento de carga o de desplazamientos fuera del establecimiento.



Medidas de mitigación

Son las acciones que define y adopta para reducir el impacto una vez que algo ocurre.

Por ejemplo: Cuando su empresa ha sido víctima de soborno por algún funcionario público, usted puede denunciar y cooperar con los procesos penales. De esta forma, puede reducir el impacto de soborno.

TIP

Cite a su Comité o equipo de trabajo. Invite a las áreas de su empresa para hacer una lluvia de ideas sobre cómo prevenir y mitigar los impactos a los DDHH priorizados y defina con ellos un plan de trabajo para su prevención.

Las medidas de prevención y mitigación dependen de los impactos en DDHH que usted o su empresa hayan priorizado. Sin embargo, puede considerar algunos ejemplos más comunes y fáciles de implementar:

- Disponer de protocolos y/o códigos de conducta para situaciones específicas: de bioseguridad, de no discriminación y de prevención de violencias de género en el lugar de trabajo.
- Sensibilizar y capacitar a trabajadores(as) para evitar el acoso laboral, trabajo infantil u otros temas priorizados por la empresa.
- Desarrollar piezas de comunicación —como videos, carteleros o mensajes de WhatsApp— promoviendo el respeto de los DDHH y motivando conductas que prevengan los impactos en los DDHH priorizados.
- Abrir o fortalecer nuevos mecanismos de diálogo con las personas potencialmente impactadas por el negocio. Por ejemplo, reuniones periódicas o encuentros para conversar con un café.
- Favorecer la creación de mecanismos de quejas y reclamos para trabajadores(as), contratistas, proveedores y clientes.
- Desarrollar incentivos para los trabajadores que cumplan de manera óptima la política de DDHH de la empresa.

*“Hemos empezado poco a poco con algunos pasitos, entonces ya tenemos una sensibilización sobre DDHH a nivel de la gerencia. Por ejemplo, el compromiso político de respeto a los DDHH lo tenemos escrito en nuestro lugar de trabajo y, cada vez que iniciamos un proyecto, lo primero que hacemos es leerlo con los ingenieros”. **PYME que provee servicios de infraestructura***

*“En el departamento de Antioquia, los caficultores publicamos nuestra postura conjunta frente a la prohibición de la contratación de mano de obra infantil. Esto se logró gracias a la alianza entre el ICBF, Fundación Niños se Educan y una gran empresa de la región. Hoy en día, nuestra producción es libre de trabajo infantil gracias a la unión de fuerzas”. **Trilladora en Fredonia, Antioquia.***

*“Es necesario que nosotros, como empresa de turismo, reconozcamos que la trata de personas es un asunto muy serio al que no estamos ajenos en el sector” (...) es vital que todos los miembros de la empresa estemos en la misma página. Esto lo hacemos a través de sensibilizaciones creativas y de bajo costo al personal sobre los derechos humanos y la forma en que podemos impactarlos si no actuamos de manera precavida”. **PYME de turismo***

TIP

El gerente es quien debe dar ejemplo. Solo así se construirá una cultura organizacional basada en el respeto de los DDHH. Una empresa cuyos líderes son coherentes con el decir y el actuar, y que puedan transmitir estos valores a sus trabajadores(as), estarán menos expuestas al riesgo de afectar los DDHH.

TIP

Vaya más allá. Como medida de prevención, cuando las PYMES subcontratan bienes o servicios pueden utilizar, en las licitaciones, cláusulas de contratos o acuerdos comerciales con términos de referencia específicos de prevención de trabajo infantil, no discriminación y promoción del trabajo decente, entre otros.

Caso de negocio: Rompe el silencio

En 2021, una empresa del sector de transporte realizó una modesta pero efectiva campaña llamada “Rompamos el silencio”, promovida por las mujeres de la organización. La campaña estuvo dirigida a todos los miembros de la empresa para visibilizar y prevenir las situaciones de acoso laboral que sufrían algunas mujeres, y consistió en una obra de teatro en las instalaciones de la oficina central en la que actuaban los mismos trabajadores(as). También, se enviaron mensajes vía WhatsApp de sensibilización sobre la problemática.

La gerente, además de promover esta iniciativa que nació desde las y los trabajadores, decidió incluir en los acuerdos laborales cláusulas específicas de prevención de acoso sexual y por razón de sexo hacia las mujeres en la esfera laboral.



¡Practique lo aprendido!

Realice las siguientes actividades:

1

Defina medidas de prevención y mitigación

2

Escriba en un tablero de su oficina los tres (3) principales impactos sobre los DDHH que usted considera puede generar su empresa. Por ejemplo:

Discriminación en los procesos de contratación

Acoso laboral en el trabajo

Contaminación por mala gestión de residuos sólidos.

3

Llame a los(as) líderes o trabajadores(as) que se encuentren en la oficina y pídale que, para cada impacto priorizado, realicen una lluvia de ideas con medidas para prevenir y/o mitigar dichos impactos. Escriba en el tablero las ideas de sus trabajadores(as).

4

Una vez escrita la lista de medidas en el tablero, pídale a sus trabajadores(as) que prioricen entre una o dos medidas por impacto, teniendo en cuenta criterios como:

Facilidad de implementarla.

No requiere de grandes inversiones.

5

Pídale que identifiquen los recursos necesarios —financieros, humanos— para ponerlas en práctica.

6

Empleado del mes: defina un mes del año en el que usted premiará aquel empleado que se destaca del resto por su desempeño en materia de DDHH, su cultura laboral respetuosa con las personas, su actitud colaborativa y comprensión sobre la política de DDHH de la empresa. Reconozca su labor públicamente y celebre con un pastel ese día.

¡Felicitaciones!

Ya empezó a definir un plan de prevención y mitigación de impactos sobre los DDHH.

Paso 5

Seguimiento a la efectividad de las medidas implementadas

Cuando una empresa se ha esforzado en implementar las medidas de prevención y mitigación de impactos a los DDHH, es importante que los líderes monitoreen y realicen seguimiento a su eficacia y cumplimiento. Así podrán conocer si sus esfuerzos están cumpliendo con el objetivo o si deben ajustar algunas medidas.

Es recomendable que este seguimiento y monitoreo lo realice con la ayuda de indicadores de gestión o de resultado. Además, debe realizarse por lo menos de manera anual o bianual. Antes de que las empresas definan indicadores, deben entender sus asuntos más relevantes en DDHH ([Revise el paso 2](#)).

Algunos indicadores de resultado y de gestión:

- Porcentaje de trabajadores(as) beneficiarios(as) de campañas de formación sobre DDHH y principales impactos de la actividad empresarial.
- Niveles salariales
- Número de quejas y reclamos recibidas sobre condiciones de trabajo, discriminación y acoso laboral, entre otros asuntos.

TIP

Realice reuniones periódicas con el gremio, Cámaras de Comercio u otras empresas del sector para identificar, prevenir o mitigar los impactos negativos relacionados con su actividad.

“Nosotros monitoreamos las medidas que implementamos en el Comité de Seguimiento que se reúne cada mes. En la reunión, revisamos las quejas y reclamos que recibió la empresa. Si observamos que hay quejas reiterativas y sobre el mismo tema, hacemos un alto en el camino y revisamos qué medidas correctivas debemos tomar para mejorar”. PYME del sector de telecomunicaciones

TIP

Las herramientas de seguimiento y monitoreo dependen de las medidas de prevención que haya implementado. Tenga presente, eso sí, que la única forma de realmente saber si sus medidas han sido efectivas es consultando a las personas que pueden resultar impactadas por las actividades de su empresa.

ALGUNAS ACCIONES PARA MONITOREAR LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN IMPLEMENTADAS



Consultas directas a las personas o grupos de interés priorizados para conocer sus percepciones respecto a las medidas de prevención implementadas.



Después de los procesos de formación y capacitación a empleados sobre los DDHH, la empresa puede realizar encuestas para verificar la efectividad de las mismas.



Revise periódicamente el número de quejas o reclamos, los motivos y el tipo de personas que más usan su buzón de quejas u otros mecanismos que le permitan conocer las inconformidades de sus grupos de interés



Los gerentes pueden usar la Norma ISO 4001 como herramienta para evaluar el Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.

Caso de negocio: Off - Limpia

La empresa de servicios de limpieza “Off-Limpia” realizó una campaña de promoción de derechos laborales dirigida a todos sus trabajadores(as). A los diez días, la gerente les envió una encuesta para evaluar la efectividad de la campaña, recibir su realimentación y conocer su nivel de apropiación de los contenidos.

Los resultados fueron sorprendentes: el 80% de sus trabajadores(as) indicaron que conocían sus derechos laborales. El 60% de las mujeres indicaron que, antes de la campaña, consideraban que la informalidad era una situación normal y no representaba una vulneración a sus derechos. El 58% de los(as) trabajadores(as) aseguraron que en empleos anteriores no recibían materiales y equipo de trabajo bioseguros. Y, finalmente, el 98% de los(as) trabajadores(as) dijeron que la empresa actual ofrece condiciones dignas y de trabajo decente



¡Practique lo aprendido!

Marque con una X si cumple o no con los elementos mínimos que debe tener su empresa para hacer un seguimiento y monitoreo a las medidas de prevención y mitigación de sus impactos a los DDHH. No importa si sus respuestas no son satisfactorias, la clave es que mejore progresivamente.

MÍNIMOS PARA HACER SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS A LOS DDHH		NO SÉ	CUMPLE	NO CUMPLE
PLAN DE PREVENCIÓN				
1	Existe un Plan de Prevención documentado que establece las medidas para la mitigación del riesgo de impacto a los DDHH de trabajadores(as) u otros grupos de personas			
INFORMACIÓN				
2	Sabe dónde puede recoger información para entender si las medidas de prevención han funcionado. Por ejemplo: encuestas, canal de quejas y reclamos y comité de convivencia, otros.			
INDICADORES				
3	Ha definido, al menos, un indicador que le permita conocer lo que hace para prevenir impactos a los DDHH. Por ejemplo, número de capacitaciones; porcentaje de trabajadores capacitados; y número de quejas y reclamos recibidas, entre otras.			
RESPONSABILIDADES				
4	Se ha establecido qué personas son las responsables de definir, implementar, comunicar y hacer seguimiento (al menos una vez al año) al Plan de Prevención de impactos a los DDHH.			
CONOCIMIENTO				
5	El (la) gerente conoce las medidas de prevención y está informado y capacitado cuando estas se implementan por primera vez, se actualizan o no se están cumpliendo. La empresa se instruye y capacita a sus empleados en temas de DD.HH.			

Paso 6

Comunicar a los grupos de interés las acciones desarrolladas por la empresa en temas de DDHH

El paso final de la debida diligencia en DDHH es dar a conocer sus esfuerzos a las partes interesadas —especialmente a aquellas directamente afectadas, como los trabajadores(as) o los miembros de la comunidad— sobre cómo aborda la empresa los impactos que sus actividades pueden generar o contribuir a generar sobre los DDHH.

ALGUNOS EJEMPLOS DE MEDIOS PARA COMUNICAR, SEGÚN EL GRUPO DE INTERÉS



Trabajadores(as)

Boletines internos, intranet, email o grupos de WhatsApp para informar sobre lo que hace la empresa en materia de DDHH. También puede ser más informal: reuniones de equipo o comités.



Miembros de una comunidad

Folletos, carteleros, infografías u otros medios de fácil acceso y comprensión.



Clientes

Reporte anual a página web.

TIP

Use los canales y lenguaje apropiados. Es probable que a algunos actores no les guste leer largos informes, carezcan de acceso a Internet o encuentren dificultad en interpretar documentos formales. ¡Sea creativo! ¡Use formas no tradicionales de comunicar!

TIP

Informe sobre su política de DDHH. Informe sobre la política de DDHH y/o código de ética a las/los trabajadores(as) de la empresa; por ejemplo, durante la inducción o capacitación del personal y periódicamente, según sea necesario, para mantener la sensibilización sobre el tema.

Caso de negocio: Emisora radial

En 2021, una empresa fabricante de tejas para el sector de construcción realizó dos estrategias para comunicar sus acciones sobre DDHH a sus dos grupos de interés más importantes:

- Con la ayuda de una emisora local, el gerente de la PYME informó a la comunidad, en el programa radial de las 8:00 a.m., lo que hacía respecto al manejo de basura y desperdicios. También, proporcionó información sobre la ubicación del canal de quejas y reclamos.
- Como práctica de fin de año, el gerente circuló cápsulas de información vía correo electrónico a los trabajadores(as) sobre las acciones que adelanta la empresa en materia laboral. Discutió esta información en espacios formales de trabajo para conocer si, desde la experiencia de los trabajadores(as), existía alguna inconformidad frente a asuntos laborales.



¡Practique lo aprendido!

Realice las siguientes actividades:

- 1 Junte con una línea al actor con su correspondiente medio de comunicación, según lo considere más eficiente.

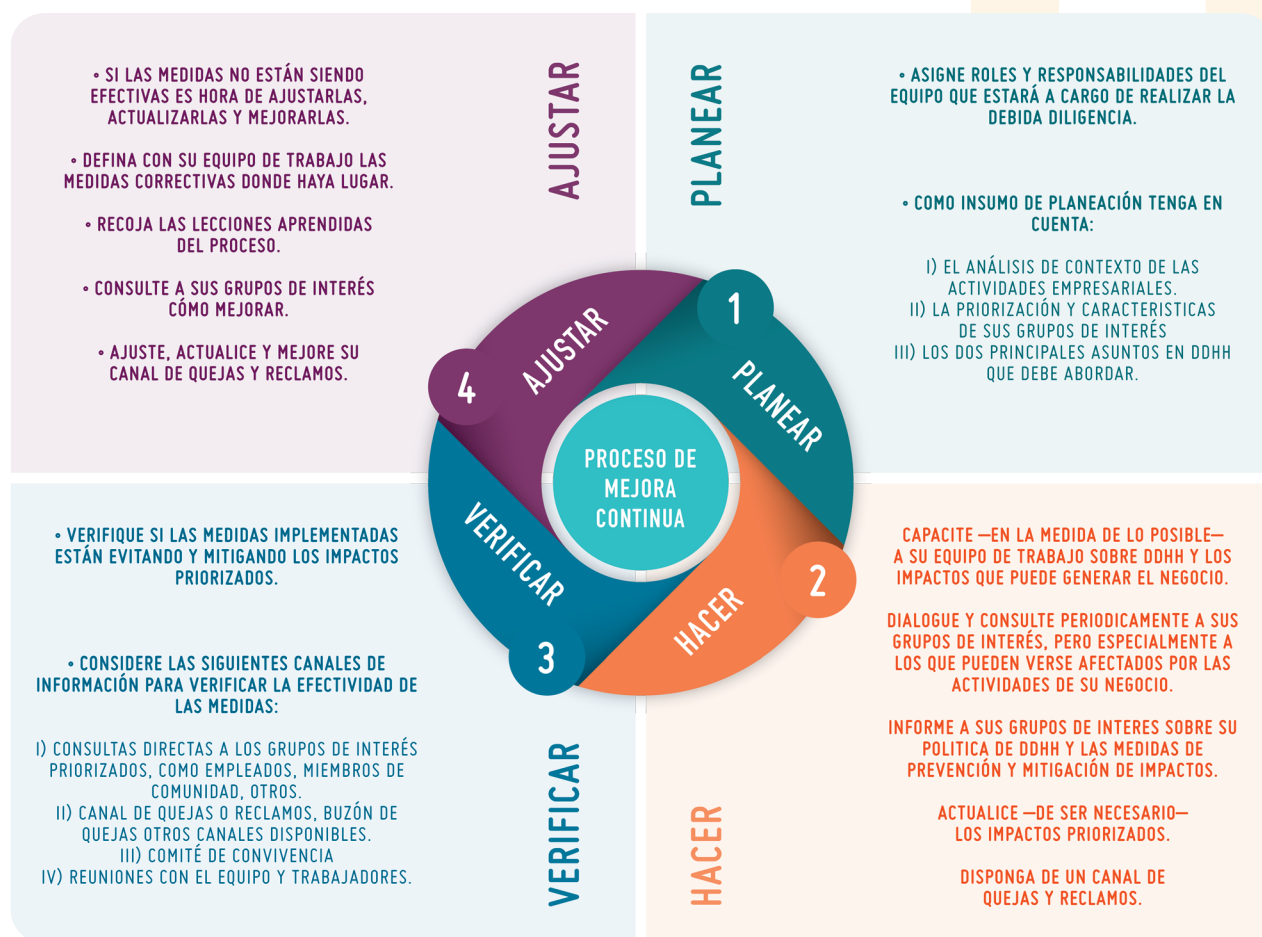
BOLETÍN INTERNO	CLIENTE
CORREO ELECTRÓNICO	
REUNIONES DE SOCIALIZACIÓN	SOCIOS
ESPACIOS DE TRABAJO	
PÁGINA WEB	TRABAJADORES(AS)
MENSAJES WHATSAPP	
CARTELERA PEDAGÓGICA AL EXTERIOR	COMUNIDAD
INFORME ANUAL	

- 2 Luego, escriba los mensajes claves que quiera comunicar a cada actor sobre lo que su empresa ha hecho en materia de DDHH.
- 3 Envíe una primera comunicación y solicite realimentación.

3.4. Ciclo PHVA de la debida diligencia en DDHH

Si ya emprendió sus primeros pasos para hacer la debida diligencia en DDHH en su PYME... ¡Felicitaciones! Sabemos que puede ser demandante, pero debe tener en cuenta que *“nada se sabe bien sino por medio de la experiencia”*. **Este es un proceso de mejora continua** que resulta

mucho mejor si adopta un modelo que le permita aprender, ajustar y mejorar gradualmente. Por esto, le invitamos a que, una vez comprendidos los pasos anteriores, se anime a implementarlos con el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Ajustar).



RECUERDE LOS PASOS DE UNA DEBIDA DILIGENCIA EMPRESARIAL EN DDHH SON:





4

**¿Qué debe hacer
mi empresa si se
ve involucrada en
la vulneración de
un DDHH?**

¿Qué debe hacer mi empresa si se ve involucrada en la vulneración de un DDHH?

4

4.1. ¿En qué consiste la reparación a los DDHH?

En caso de que a través de sus actividades, productos o servicios, su PYME genere impactos negativos en los DDHH de sus clientes, comunidades o trabajadores, la empresa debe reparar el impacto causado.

El concepto de reparación pretende restaurar a las personas y/o comunidades afectados por la

empresa hacia la situación en que se encontraban en caso de que el impacto no hubiera ocurrido. Cuando esto no sea posible, puede haber una compensación económica o no económica, como disculpas públicas o sanciones, entre otras formas.

Existen varios mecanismos que pueden utilizar las personas y/o comunidades para obtener la reparación a sus derechos por actividades empresariales:

1

Mecanismos judiciales estatales:

El Estado debe proveer mecanismos judiciales nacionales que lleven casos de vulneraciones de los derechos humanos por parte de las empresas. En Colombia, las personas y/o comunidades tienen mecanismos establecidos en la Constitución para proteger sus derechos humanos.



Mecanismos judiciales estatales en Colombia

Acción de tutela

Toda persona puede reclamar ante cualquier juez, en todo momento y lugar, **la protección inmediata de sus derechos fundamentales** que resulten vulnerados o amenazados por una acción u omisión de una autoridad pública

Acción de grupo

Acciones interpuestas por un número plural de personas o conjunto de personas (mínimo 20 personas) a quienes **se les ha causado un daño por una entidad estatal o un particular** (como las empresas)

Acción popular

Cualquier persona natural o jurídica ejerce la acción para **evitar un daño, cesar un peligro o amenaza**, prevenir la vulneración de derechos o intereses colectivos por parte de entidades públicas o particulares (por ejemplo, el derecho a un medio ambiente sano)

2

**Mecanismos estatales
extrajudiciales:**

El Estado debe establecer mecanismos paralelos a los judiciales como parte de un sistema integral de reparación a vulneraciones de DDHH relacionados con empresas.

**Mecanismos estatales
extrajudiciales en
Colombia****Centros de conciliación**

La conciliación extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos, por medio del que dos o más personas gestionan sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado.

**Centro de Arbitraje y Conciliación
de la Cámara de Comercio de Bogotá**

Contribuye a la solución pacífica y efectiva de conflictos ofreciendo soluciones ajustadas a las necesidades de los empresarios y de la comunidad en general. Conozca más sobre estos Centros, en el siguiente enlace: www.centroarbitrajeconciliacion.com

Casas de la justicia

Es un modelo de atención, en el que se ofrece a los ciudadanos servicios de información, orientación y resolución de conflictos.

Derecho de petición

Cualquier persona puede presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular, ante entidades públicas, empresas privadas, asociaciones u organizaciones. Acciones que se pueden solicitar: El reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, formular quejas, denuncias, y reclamos.

Punto Nacional de Contacto de la OCDE

Colombia al ser parte de la OCDE implementó el Punto Nacional de Contacto que funciona a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo: y que tiene como objetivo difundir y promover las Lineas Directrices de la OCDE al sector empresarial, a las organizaciones de trabajadores, organizaciones no gubernamentales y otras partes interesadas, y también servir como una plataforma de mediación y conciliación para resolver los problemas que se puedan presentar por el posible incumplimiento de las Lineas Directrices por parte de una empresa multinacional.

3

Mecanismos operacionales:

Es una vía formalizada, establecida o facilitada por la empresa por medio de la cual las personas o comunidades plantean sus inquietudes frente a las consecuencias negativas que puedan tener las actividades de la compañía en los derechos humanos. Las empresas de cualquier sector y tamaño pueden contar con este tipo de mecanismos operacionales para atender de manera rápida a las personas y/o comunidades afectadas y repararlas directamente. Este tipo de mecanismos son una estrategia de prevención de posibles conflictos que puedan surgir y afecten los derechos humanos de personas y/o comunidades.

**Mecanismos operacionales****Correo electrónico** para recibir PQR**Línea directa** de atención para empleados y público en general**Buzón físico** de quejas y reclamos ubicadas en las oficinas**Buzón físico** de quejas y reclamos ubicadas en las oficinas para el público en general**Oficina física** para recibir quejas y reclamos**Encuestas** para conocer quejas y reclamos**Comité de Convivencia laboral****Reuniones con trabajadores** para abordar quejas y reclamos**Reuniones con proveedores** para abordar quejas y reclamos**Espacio de diálogo directo** con comunidades

4.2. Implemente en su PYME un mecanismo operacional para reparar los DDHH

Los mecanismos operacionales de reparación de los derechos humanos cumplen un rol fundamental en la responsabilidad que tienen las empresas de respetarlos: no solo son una herramienta que permite brindar reparación cuando se ha afectado o contribuido a afectar los derechos de una persona y/o comunidad, sino que permiten el tratamiento temprano de temas relacionados con derechos humanos antes de que empeoren la situación de las personas y/o comunidades.

Para determinar si su empresa cuenta con un mecanismo operacional, identifique si ya cuenta con alguno(s) de los medios del recuadro anterior (correo electrónico, línea telefónica de atención, oficina física para recibir las quejas y reclamos, etc.). En caso de que su empresa todavía no cuente con estos medios, no se preocupe: a continuación le brindaremos la información que debe tener en cuenta para que implemente un mecanismo operacional de quejas y reclamos con enfoque de derechos.

TIP

Beneficios de contar con un mecanismo operacional

- **Puede ayudar a establecer una relación positiva** con sus grupos de interés, al demostrar que la empresa se toma en serio las preocupaciones y los posibles impactos en DDHH que pueden generar sus actividades.
- **Ayuda a recibir casos de posibles vulneraciones a los derechos humanos** antes de que lleguen a los estrados judiciales, y evita que se produzca una sensación de agravio en la persona y/o comunidad afectada.

4.3. Información clave para crear o implementar un mecanismo operacional de reparación en derechos humanos

1. *Los grupos de interés son fundamentales para su empresa, por lo que este mecanismo debe estar a disposición de ellos (recuerde los grupos de interés que identificó en la sección de esta Guía [¿Cómo pueden las PYMES prevenir vulneraciones a los DDHH?](#)).*
2. *Dentro de esos grupos de interés, identifique los tipos de personas con necesidades especiales que accederán al mecanismo de reparación:*
 - Personas con bajos niveles de escolaridad
 - Comunidades indígenas, afrodescendientes y ROM
 - Personas en condición de discapacidad
 - Personas que no tienen acceso a tecnologías de la información
3. *El mecanismo debe ser sencillo de entender para los usuarios que lo utilizarán, basándose en lo siguiente:*
 - Quién es la compañía y qué actividades realiza
 - Dónde y cómo se puede registrar la queja
 - Qué tipos de quejas se reciben y cuáles no
 - Qué área o cargo de la empresa será el responsable de revisar, archivar y dar seguimiento a la queja y/o reclamo
 - Cuál es el tiempo de respuesta aproximado

4. *Para que sea un mecanismo eficaz, debe contar con un sistema de monitoreo, supervisión y rendición de cuentas que se le puede asignar a una persona encargada de tramitar las preguntas, quejas y reclamos, y que se las haga al máximo representante de la empresa.*
5. *Tener en cuenta que el mecanismo cumpla con los criterios de eficacia de los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH.*



Criterios de efectividad según los Principios Rectores de las Naciones Unidas

- 1 **Legítimo:** El mecanismo debe generar confianza con los grupos de interés a los que está destinado
- 2 **Accesible:** Ser conocido por todos los grupos interesados a los que está destinado y prestar la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder a ellos (por ejemplo, comunidades rurales que no tienen acceso a internet o comunidades indígenas cuyo idioma principal no es el español, disponer del proceso de quejas y reclamos en el idioma propio de la comunidad)
- 3 **Predecible:** disponer de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa, y aclarar los posibles procesos y resultados disponibles, así como los medios para supervisar la implementación
- 4 **Equitativo:** asegurar que las posibles personas y/o comunidades afectadas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto
- 5 **Transparente:** mantener informadas a las personas y/o comunidades en un proceso de reclamación de su evolución, y ofrecer suficiente información sobre el desempeño del mecanismo
- 6 **Compatible con los derechos:** asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos
- 7 **Una fuente de aprendizaje continuo:** adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro

¡Las PYMES en Colombia están comprometidas con el respeto y reparación a los DDHH!

Caso de negocio: Empresa Pinturín

La empresa de pinturas bogotana “Pinturín” vende al público pinturas para las casas y negocios. En 2019, cambió uno de los componentes de sus pinturas para que fueran impermeables. Mediante la línea de atención al cliente y el correo electrónico de la empresa, ese año recibieron numerosas quejas y reclamos de clientes que habían utilizado las nuevas pinturas y que, al entrar en contacto con la piel, les generó urticaria y enrojecimiento. La mayoría de los clientes tuvo que recibir atención médica.

Para evitar demandas contra la empresa, el Gerente General se reunió con las personas afectadas y les pagó el tratamiento médico. En dos meses, todos los clientes tuvieron mejoría en su salud.

Como lección aprendida, “Pinturín” cambió el componente de las nuevas pinturas a uno que fuera más seguro para el uso de las personas y, de esa manera, evitar una afectación al derecho humano de la salud de sus clientes.

Caso de negocio: Concesionaria Covial

Concesionaria Covial es una PYME del sector de construcción y de materiales que realiza trabajos para diseñar, rehabilitar, construir, operar y mantener la malla vial de la central de Abastos en Bogotá.

En el informe de sostenibilidad de 2020 se establece que la línea de atención a usuarios de la empresa es un mecanismo diseñado para garantizar que no se vulneren los derechos humanos de los grupos de interés. Este mecanismo está basado en un análisis profundo de quejas y solicitudes presentadas por diferentes medios de recepción de quejas y reclamos, que están a disposición a través de la oficina de atención al usuario.

Es importante resaltar que, en este proceso de atención al usuario, Covial involucra la alta dirección de la compañía para el análisis de las solicitudes, quejas y reclamos.

Caso de negocio: Transportes Caravana

Transportes Caravana Es una compañía de transporte de carga terrestre en el ámbito nacional, con foco en el transporte de tubería, herramientas, equipos y productos químicos.

El Comunicado de Progreso de 2021 del Pacto Global de las Naciones Unidas incluye una sección de mecanismo de reportes en casos de acoso laboral. El comité de convivencia laboral de la empresa diseñó un formato que permite reportar los posibles casos de acoso laboral.

También diseñó e implementó el Programa de Inspección de Trabajo Seguro “PITS”, que consiste en detectar comportamientos o condiciones que generen accidentes, enfermedades laborales, afectaciones al medio ambiente y actos ilícitos.



Anexos

Anexo 1

Recomendaciones para iniciar la identificación de grupos de interés desde una perspectiva de DDHH

Si usted no cuenta aún con una identificación de los grupos de interés de su empresa, puede crear un documento en Excel (u otro programa que le permita crear bases de datos) en el que incluya información básica sobre los grupos:

- Tipo de grupo (por ejemplo, comunidad indígena, consumidor(a) de producto).
- Ubicación geográfica.
- Si está compuesto por personas de especial protección o si algunos de sus miembros lo son.
- Punto de contacto del grupo (por ejemplo, información de contacto de la persona representante de asociación, organización o comunidad).
- Estado del relacionamiento (por ejemplo, si ya lleva una relación con este grupo, y cómo describiría esta relación (de confianza, desconfianza, neutra).

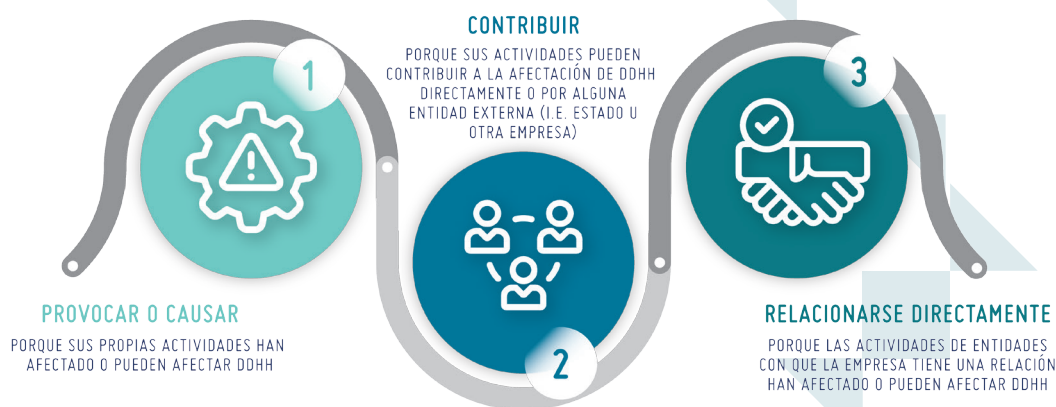
Ejemplo de matriz de grupos de interés de PYME ficticia de eco-turismo en Colombia

#	TIPO DE GRUPO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	GRUPO DE ESPECIAL PROTECCIÓN	NOMBRE DE PUNTO DE CONTACTO	CARGO DE PUNTO DE CONTACTO	TELÉFONO DE PUNTO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO DE PUNTO DE CONTACTO	CARACTERIZACIÓN Y ASUNTOS DE DDHH DE INTERÉS
1	Comunidad	Parque Yaigojé Apaporis, Amazonas - Vaupés.	Mujeres y niñas, niños y adolescentes, adulto mayor, discapacidad o capacidades diferentes cuando aplique.	Álvaro Cortés	Líder comunitario	123-456-7891	grupodeinteres@hotmail.com	Este grupo no cuenta con un alto grado de escolarización, por lo que se deben generar acciones específicas para atender esta necesidad
2	Resguardo indígena	Resguardo Yaigojé Apaporis, Amazonas - Vaupés	Comunidad indígena, mujeres y niñas, niños y adolescente, y adulto mayor.	Luz Macuna	Representante del resguardo	198-765-4321	N/D	Desde la llegada de la empresa a la zona la comunidad ha expresado su temor por el aumento de extranjero(as) que puedan afectar al medio ambiente y la cultura del resguardo.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2

¿Cómo su PYME puede verse involucrada?



Anexo 3

Checklist de debida diligencia empresarial en DDHH

NO.	MÍNIMOS	SÍ	NO	HAY UN AVANCE
1	La empresa ha identificado y priorizado sus grupos de interés teniendo en cuenta que los priorizados deben ser aquellos que están más expuestos a verse afectados por las decisiones o acciones de su empresa. Por ejemplo, los trabajadores(as), clientes y miembros de la comunidad, entre otros de especial interés para la empresa.			
2	La empresa cuenta con un compromiso de respeto y promoción de los derechos humanos (política, código u otro documento), que es aprobado por el/la gerente y difundido a sus grupos de interés.			
3	La empresa ha creado un comité o establecido una instancia de trabajo que se reúne de manera periódica y donde participa el o la gerente y otros trabajadores para definir acciones y oportunidades de mejora en materia de derechos humanos.			
4	El o la gerente conoce el contexto de las actividades empresariales, así como las características del contexto y las condiciones de las personas que viven en él.			
5	El o la gerente analiza con sus trabajadores y/o líderes de áreas sobre los posibles impactos que puede generar las actividades empresariales sobre las personas. Esta actividad la realiza con participación de los grupos de interés priorizados, como los trabajadores o personas de la comunidad.			
6	La empresa ha priorizado máximo tres (3) impactos sobre los derechos humanos para enfocar sus esfuerzos de prevención y mitigación.			
7	La empresa ha definido medidas de prevención y mitigación de los impactos en derechos humanos priorizados, que son susceptibles de seguimiento y mejora continua.			
8	La empresa realiza procesos de consulta y comunica a los grupos de interés sobre su gestión en derechos humanos.			

Anexo 4

Formato de recepción de quejas y reclamos

¿QUIÉN INTERPONE LA QUEJA Y/O RECLAMO?
NOMBRE:
CIUDAD:
CONTACTO:
*Se puede dar la opción de recibir la PQR de manera anónima
¿GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE?
TRABAJADOR(A) DE LA EMPRESA
CLIENTE/CONSUMIDOR
COMUNIDAD
¿PERTENECE A UNO DE ESTOS GRUPOS POBLACIONALES?
NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE
MIEMBRO DE COMUNIDAD INDÍGENA, AFRODESCENDIENTE O ROM
MIEMBRO DE COMUNIDAD LGBTIQ+
PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
OTRO
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS, LUGAR Y PARTES INVOLUCRADAS

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5

Ejemplo del procedimiento interno que debe realizar la empresa para manejar las quejas en DDHH

Este procedimiento puede ser adaptado de acuerdo con las características particulares de cada PYME.

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE RECIBIÓ LA QUEJA?
CORREO ELECTRÓNICO BUZÓN DE QUEJAS VERBAL LÍNEA TELEFÓNICA COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL REUNIÓN OTRO
IDENTIFIQUE LA PQR DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES CRITERIOS
VULNERACIÓN A LOS DDHH POSIBLE VULNERACIÓN A LOS DDHH SITUACIÓN QUE NO GENERA VULNERACIÓN A LOS DDHH
IDENTIFIQUE EL DERECHO VULNERADO (TENGA EN CUENTA LOS TRATADOS INTERNACIONALES EN DDHH E INCLUYA AQUELLOS QUE SON PERTINENTES)
<u>DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DDHH</u> <u>PACTO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS</u> <u>PACTO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES Y CULTURALES</u> <u>DECLARACIÓN DE LA OIT RELATIVA A LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO</u> <u>CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER</u> <u>CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO</u>
SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA EMPRESA A LA PQR
REGISTRO O REPORTE INTERNO RADICADO DE LA PQR RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN INTERNA ACCIÓN CORRECTIVA DE LA EMPRESA COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS Y/O COMUNIDADES AFECTADAS CONFORMIDAD DE LAS PERSONAS Y/O COMUNIDADES AFECTADAS SOBRE LA RESPUESTA

¿Quiénes y por qué nos unimos para la elaboración de esta Guía?

Dada la importancia económica y social que tienen las PYMES en Colombia, y la creciente adopción de la Conducta Empresarial Responsable en el país, la región y el mundo, la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) busca brindar a las PYMES en Bogotá y el país una serie de herramientas que les permitan adoptar e implementar conductas empresariales responsables para ser más competitivas y sostenibles en el mercado.

A este objetivo se suman el área de Conducta Empresarial Responsable de la Fundación Ideas para la Paz (FIP) y Guías Colombia. A través de esta iniciativa, empresas multinacionales que participan en este espacio invitaron a algunas PYMES que conforman su cadena de suministro a ser parte del proceso de construcción de esta Guía con el fin de conocer las oportunidades y desafíos que enfrentan las PYMES al momento de implementar la debida diligencia empresarial en DDHH.

Estas tres organizaciones aunaron esfuerzos para crear y desarrollar una Guía Práctica en Debita Diligencia Empresarial en DDHH para PYMES, única en el país, que permita a estas empresas entender e implementar la debida diligencia en DDHH como una oportunidad para crecer su negocio y cumplir su deber de respetar los derechos humanos.

La **Fundación Ideas para la Paz (FIP)** es un centro de pensamiento independiente creado en 1999 por un grupo de empresarios colombianos. Su misión es generar conocimiento, proponer iniciativas, desarrollar prácticas y acompañar procesos para contribuir a la construcción de una paz estable y duradera en Colombia. También busca aportar para comprender las conflictividades de Colombia, ejerciendo el liderazgo para movilizar a ciudadanos, servidores públicos y empresarios alrededor del objetivo común de construir una sociedad en paz.

El **área de conducta empresarial responsable de la FIP** tiene el objetivo de movilizar el Estado, la sociedad civil y el sector empresarial hacia la adopción de conductas empresariales responsables. Para esto, desde el área se genera conocimiento, herramientas y metodologías, se incide en políticas públicas, se orienta a empresas en la adopción de mejores prácticas, se desarrollan acciones de construcción de confianza entre diferentes actores y se habilitan procesos de diálogo multiactor.

Guías Colombia en Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH) es una iniciativa multiactor de carácter voluntario que, desde 2006, reúne a empresas, entidades del Estado, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones internacionales con el objetivo de contribuir a mejorar la situación de DDHH y DIH en el país, a partir de la generación de lineamientos prácticos en debida diligencia para empresas que promuevan operaciones respetuosas de los DDHH. Desde su creación, la Fundación Ideas para la Paz (FIP) ha liderado su Secretaría Técnica.

La **Cámara de Comercio de Bogotá (CCB)** es una institución creada en 1878 que busca servir a los emprendedores y empresarios para que existan más y mejores empresas, y lograr una sociedad más próspera y equitativa en Bogotá y la Región. Acompaña a las empresas en sus diferentes ciclos de vida, brinda seguridad jurídica y desarrolla acciones que mejoran el entorno competitivo, y trabaja por reivindicar al empresario, resaltando su aporte al desarrollo económico y social a través de servicios gratuitos y herramientas dirigidas a las micro y pequeñas empresas.

¿Cómo fue el proceso de construcción de esta Guía?

La elaboración de esta Guía responde a un ejercicio participativo y alineado a las necesidades y dinámicas actuales de las PYMES en Colombia. En enero de 2022 se realizaron dos talleres en los que participaron un total de 24 gerentes, directivas y líderes de PYMES de diferentes sectores, quienes aportaron su conocimiento y experiencia para construirla. Los talleres, basados en la construcción colectiva y el diálogo, permitieron recopilar información acerca de las percepciones frente a la adopción de prácticas responsables en materia de DDHH, sus beneficios para el negocio y la sociedad. También sirvieron como insumo para identificar una serie de acciones y buenas prácticas que ya adelantan las PYMES en la implementación de procesos de debida diligencia empresarial en DDHH.

GUÍA PRÁCTICA DE DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH PARA PYMES

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

