



GUÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO EN DDHH PARA EMPRESAS

www.defensoria.gov.co



Cartilla

GUÍA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO EN DDHH PARA EMPRESAS



Presentación

La Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos para empresas de la Defensoría del Pueblo es producto del análisis de las normas internacionales, constitucionales y legales sobre las obligaciones en materia de Derechos Humanos a cargo de las empresas, interpretadas de manera conjunta con las herramientas prácticas que brindan los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de la ONU.

Esta herramienta otorgará a las empresas técnicas para abordar de mejor manera los desafíos que impone el respeto de los Derechos Humanos en el desarrollo de actividades empresariales.

¡Espero que la Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos para empresas permita la apropiación de los estándares nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos por parte de las empresas de Colombia!

Julio Luis Balanta Mina
Defensor del Pueblo



© Defensoría del Pueblo
© FUPAD
© Nestlé Colombia

Obra de distribución gratuita.
El presente texto se puede reproducir, fotocopiar o replicar, total o parcialmente, citando la fuente.

Colombia. Defensoría del Pueblo, Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD), Nestlé de Colombia e Isegoría SAS. Guía de diligenciamiento de la Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos para empresas. Páginas: 35
Bogotá, D. C., 2024

Defensoría del Pueblo
<https://www.defensoria.gov.co/>

FUPAD
<https://fupad.org/>

NESTLÉ Colombia
<https://www.nestle.com.co/>

Isegoría SAS
<https://www.isegoria.co/>

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

JULIO LUIS BALANTA MINA
Defensor del Pueblo

ROBINSON DE JESUS CHAVERRA TIPTON
Vicedefensor del Pueblo

NELSON FELIPE VIVES CALLE
Secretario Privado

ÓSCAR JULIÁN VALENCIA LOAIZA
Secretario General

CARLOS EDUARDO PIMIENTA TATIS
Defensor Delegado para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales

COORDINACIÓN Y EDICIÓN GENERAL Secretaría Técnica del Comité Editorial:

KAREN LISETH LOBO PEDRAZA
Directora Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos

DIANA PAOLA PARDO DELGADO
Grupo Derechos Humanos y empresas

CINDY RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
Grupo Derechos Humanos y empresas

FUNDACIÓN PANAMERICANA PARA EL DESARROLLO | FUPAD

ROBERTO OBANDO
Director General

DIEGO MAURICIO RAMÍREZ
Director de Programas

GLORIA ALICIA PINZÓN C.
Directora de Desarrollo Socioeconómico y Fortalecimiento Institucional

JHON FREDY ARIAS
Profesional de Proyectos

NESTLÉ DE COLOMBIA

CATALINA MACÍAS
Gerente de Sostenibilidad

NATALIA BERNAL
Especialista de Sostenibilidad

ISEGORIA

ANDRÉS GORDILLO
Director

JUAN DAVID NIÑO
Director de Estudios Cualitativos

MARÍA SARRIA
Investigadora

NATALIA CUELLAR
Diseñadora Gráfica

Este documento debe citarse así: Defensoría del Pueblo Colombia. FUPAD. Nestlé de Colombia. (2024). Guía para el diligenciamiento de la Herramienta de Auto-diagnóstico en DDHH para empresas.

©2024. Esta publicación fue posible gracias al apoyo de Nestlé de Colombia y la Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD). Su contenido fue elaborado por la empresa consultora Isegoría para la Defensoría del Pueblo. Las opiniones expresadas en esta publicación son de esta entidad y no reflejan necesariamente los puntos de vista de Nestlé de Colombia o de FUPAD.

Tabla de contenido

1. Introducción

- 1.1 ¿Cómo se realizó la herramienta?
- 1.2 ¿Por qué hablar de Derechos Humanos en el ámbito empresarial?
 - 1.2.1 ¿Cuáles son las principales actividades en donde se identifican impactos sobre los DDHH en las PYMES colombianas?
 - 1.2.2 ¿Cómo proceder con la debida diligencia en materia de DDHH?

2. Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos

- 2.1 ¿Cómo diligenciar la herramienta? Paso a paso
 - 2.1.1 ¿Cómo se miden los resultados al interior de la herramienta?

3. ¿Cuáles acciones se pueden realizar para mejorar y fortalecer el desempeño de mi empresa en materia de DDHH?

- 3.1 Resultados generales
 - 3.1.1 ¿Qué hacer si los resultados generales son bajos o muy bajos?
 - 3.1.2 ¿Qué hacer si los resultados generales son altos o muy altos?
- 3.2 Resultados estructurales (por esfera)
 - 3.2.1 ¿Qué hacer si alguna de las esferas arrojó en sus resultados bajo o muy bajo?
- 3.3 Recomendaciones por pregunta
 - 3.3.1 ¿Qué hacer si en alguna de las preguntas marca en desacuerdo o totalmente en desacuerdo?

4. Bibliografía

1. Introducción

La presente Guía de diligenciamiento de la Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos para empresas fue realizada por la Defensoría del Pueblo, en asocio con Nestlé y la Fundación Panamericana para el Desarrollo (PADF, por sus siglas en inglés). Su objetivo es medir la *Debida Diligencia* en Derechos Humanos para las PYMES colombianas a través de un proceso de autodiagnóstico.

Esta guía está compuesta por tres partes: la primera ofrece una breve introducción sobre los Derechos Humanos (DDHH) y las empresas; la segunda parte contiene el manual de diligenciamiento; y la última, presenta las recomendaciones derivadas de los resultados del ejercicio de autodiagnóstico. Es importante tener en cuenta que la herramienta no busca clasificar las prácticas de su empresa como buenas o malas, sino identificar oportunidades de mejora y fortalecimiento, reconociendo su responsabilidad en el respeto de los Derechos Humanos de la sociedad a la que pertenece.

1.1 ¿Cómo se realizó la herramienta?

Para la creación de la herramienta se realizó, inicialmente, una búsqueda de literatura asociada con temas de Derechos Humanos y empresas: normatividad, experiencias significativas, conceptos clave, etc. Una vez revisada y sistematizada la información, se propusieron las cuatro esferas que componen la herramienta, las cuales serán aborda-

das en este documento. A continuación, se identificaron las preguntas clave para cada una de ellas. Posteriormente, se llevó a cabo una jornada de co-creación en la que participaron cerca de 12 empresas. Esta jornada tuvo como objetivo involucrar activamente a las empresas en la co-creación de la Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos, además de incentivar la participación empresarial y la incorporación de esta práctica organizacional. Se tuvieron en cuenta los ajustes y comentarios sugeridos para la consolidación final de la herramienta. Por último, se abrieron espacios de capacitación dirigidos a empresas, con el fin de introducirlas y guiarlas en el diligenciamiento de la herramienta

1.2 ¿Por qué hablar de Derechos Humanos en el ámbito empresarial?

Las empresas son agentes económicos de una sociedad. Sin embargo, su impacto no se limita a lo económico: su accionar tiene efectos concretos en las dinámicas sociales, culturales y medioambientales de las comunidades de las cuales forman parte. De allí se identifica la relación directa entre las empresas y los Derechos Humanos. Se entiende por Derechos Humanos (DDHH) como las normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Son universales, inalienables, indivisibles, interdependientes y buscan garantizar la igualdad, la no discriminación, la participación y la inclusión (UNICEF, 2024). En materia

de Derechos Humanos en el ámbito empresarial emerge un concepto importante: la debida diligencia. Se entiende por esta como “el proceso que deben llevar a cabo las empresas para identificar, prevenir, mitigar y explicar cómo abordan (los) impactos negativos reales y potenciales en sus propias actividades, su cadena de suministro y otras relaciones comerciales” (OCDE, 2018, p.17). En Colombia, sólo unas pocas grandes empresas conocen y realizan procesos de debida diligencia, la cual no se encuentra parametrizada en las PYMES (Defensoría del Pueblo, 2020b). La debida diligencia implica que las empresas tomen conciencia sobre buenas prácticas de conducta empresarial responsable, de gestión sostenible y de respeto a los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de suministro. Esto es especialmente relevante considerando que las micro, pequeñas y medianas empresas “representan el 96.4% de los establecimientos, el 63% del empleo, el 45% de la producción manufacturera, el 40% de los salarios y el 37% del valor agregado de la economía” (Defensoría del Pueblo, 2020b, pág. 9). Para lograr un impacto significativo, la debida diligencia no debe implementarse de manera aislada por empresas privadas, sino que debe ser un principio sustantivo y operativo a lo largo de toda la cadena de suministro.

1.2.1 ¿Cuáles son las principales actividades en donde se identifican impactos sobre los DDHH en las PYMES colombianas?

Los principales procesos o actividades en los que se identifican impactos potenciales o reales en Derechos Humanos para PYMES

colombianas son:

- Relaciones laborales
- Suministro de bienes y servicios (en diferentes cadenas productivas)
- Gestión de la cadena de suministro
- Relacionamiento con comunidades
- Relacionamiento con los grupos de interés

La Defensoría del Pueblo ha realizado un análisis sobre los impactos potenciales o reales en DDHH específicamente para PYMES, en relación con los procesos y actividades mencionados. En este análisis, se relacionan dichos procesos y actividades con una caracterización del impacto específico de la actividad o el proceso, el derecho y la dimensión potencialmente afectada y los titulares de derecho asociados (Defensoría del Pueblo, 2020b). Se distinguen los siguientes impactos sobre Derechos Humanos en los que las PYMES colombianas potencialmente pueden incurrir:

- Violaciones a derechos laborales
- Negligencia en afiliaciones a seguridad social
- Violaciones al derecho a la salud
- Falta de transparencia en procesos de contratación
- No garantizar la seguridad de la información personal y privilegiada
- Violaciones al derecho a la libertad de expresión
- Violaciones al derecho internacional humanitario
- Afectaciones a la seguridad alimentaria y nutricional
- Pago de sobornos o actividades ilícitas

- Promoción del trabajo infantil
- Afectaciones al medio ambiente y al bienestar animal
- Violaciones a los derechos relacionados con la tierra, alimentación adecuada y el agua
- Afectación a la integridad de los grupos de interés
- Trato injusto, discriminación o agresión a niñas, niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, pueblos indígenas, minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas y los trabajadores migrantes y sus familias.

Como puede verse, los nueve primeros impactos conciernen más al ámbito de las relaciones laborales, el suministro de bienes y servicios en diferentes cadenas y la gestión de la cadena de suministro. Los últimos cinco impactos, por su parte, aluden más al relacionamiento con las comunidades y con los grupos de interés (Defensoría del Pueblo, 2020b).

1.2.2 ¿Cómo proceder con la debida diligencia en materia de DDHH?

La debida diligencia en materia de Derechos Humanos:

1. Abarca las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales;
2. Variará de complejidad en función del tamaño de la empresa, el riesgo de graves consecuencias negativas sobre los derechos humanos y la naturaleza y el contexto de sus operaciones;
3. Debe ser continua, ya que los riesgos para los derechos humanos pueden cambiar con el tiempo, en función de la evolución de las operaciones y el contexto operacional de las empresas (Naciones Unidas, 2011).

Se sugieren los siguientes puntos para ser tenidos en cuenta:

1. A fin de calibrar los riesgos en materia de derechos humanos, las empresas pueden identificar y evaluar las consecuencias negativas reales o potenciales sobre los derechos humanos en las que puedan verse implicadas, ya sea a través de sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales. Este proceso: a) Recurre a expertos en derechos humanos internos y/o independientes; b) Incluye consultas sustantivas con los grupos potencialmente afectados y otras partes interesadas, en función del tamaño de la empresa y de la naturaleza y el contexto de la operación (Naciones Unidas, 2011).
2. Para prevenir y mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos, las empresas pueden integrar las conclusiones de sus evaluaciones de impacto en el marco de las funciones y procesos internos pertinentes y tomar las medidas oportunas. a) Para que esa integración sea eficaz es preci-

so que: i) La responsabilidad de prevenir esas consecuencias se asigne a los niveles y funciones adecuados dentro de la empresa; y ii) La adopción de decisiones internas, las asignaciones presupuestarias y los procesos de supervisión permitan ofrecer respuestas eficaces a esos impactos. b) Las medidas que deban adoptarse variarán en función de: i) Que la empresa provoque o contribuya a provocar las consecuencias negativas o de que su implicación se reduzca a una relación directa de esas consecuencias con las operaciones, productos o servicios prestados por una relación comercial; ii) Su capacidad de influencia para prevenir las consecuencias negativas (Naciones Unidas, 2011).

3. A fin de verificar si se están tomando medidas para prevenir las consecuencias negativas sobre los derechos humanos, las empresas hacen un seguimiento de la eficacia de su respuesta. Este seguimiento: a) Se basa en indicadores cualitativos y cuantitativos adecuados; b) Tiene en cuenta los comentarios de fuentes tanto internas como externas, incluidas las partes afectadas (Naciones Unidas, 2011).
4. Para explicar las medidas que toman para hacer frente a las consecuencias de sus actividades sobre los derechos humanos, las empresas pueden estar preparadas para comunicarlas externamente, sobre todo cuando los afectados o sus representantes planteen sus inquietudes. Las empresas cuyas operaciones o contextos operacionales implican graves riesgos de impacto

sobre los derechos humanos deben informar oficialmente de las medidas que toman al respecto. En cualquier caso, las comunicaciones reúnen las siguientes condiciones: a) Una forma y una frecuencia que reflejan las consecuencias de las actividades de la empresa sobre los derechos humanos y que sean accesibles para sus destinatarios; b) Aportar suficiente información para evaluar si la respuesta de una empresa ante consecuencias concretas sobre los derechos humanos es adecuada; c) No poner en riesgo, a su vez, a las partes afectadas o al personal, y no vulnerar requisitos legítimos de confidencialidad comercial (Naciones Unidas, 2011).

2.

Herramienta de autodiagnóstico en Derechos Humanos

La herramienta busca **medir la debida diligencia en Derechos Humanos para las PYMES colombianas** por medio de un proceso de autodiagnóstico. Para ello, está conformada por ocho secciones. La primera parte corresponde a las instrucciones de uso de la herramienta, así como a los hipervínculos de las cuatro esferas que la componen. A continuación, se encuentran las cuatro áreas (esferas) con las cuales se busca realizar el autodiagnóstico; la siguiente parte incluye la presentación de los resultados y una recomendación general; en la última parte se encuentran las recomendaciones, tanto estructurales como específicas, que se derivan de los puntajes finales. Las cuatro esferas o categorías presentadas en la primera parte de la herramienta son:

1. **Compromiso político institucional:** busca identificar en las PYMES la existencia de políticas en Derechos Humanos.
2. **Identificación de grupos de interés:** en esta esfera se espera caracterizar el ecosistema de actores relevantes, su relacionamiento con las PYMES e involucramiento en la prevención y mitigación de vulneración de los Derechos Humanos.
3. **Acciones de prevención y reparación:** se plantea para determinar qué acciones o procesos tienen las PYMES para prevenir, mitigar y reparar la vulneración de los Derechos Humanos, en el desarrollo de su actividad empresarial.
4. **Monitoreo y evaluación del impacto real y potencial sobre Derechos Humanos:** se pretende evaluar los procesos para monitorear y hacer seguimiento a los impactos que puede tener la actividad empresarial sobre los Derechos Humanos.

Al interior de cada una de las esferas usted encontrará las preguntas con las cuales se medirá la debida diligencia en materia de Derechos Humanos en una empresa. La instrucción inicial para el diligenciamiento es responder con honestidad a cada una de las preguntas.

Figura 1. Partes de la herramienta | Elaboración propia

Autoguardado

Herramienta versión final_Julio — Guardado

InicioInsertarDibujarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAutomatizarAcrobat

ComentariosCompartir

N1

<

a. Inicio

Esferas

f. Resultados

Recomendaciones

- b. Compromiso institucional
- c. Grupos de interés
- d. Acciones prevención y reparación
- e. Monitoreo y evaluación

- g. Recomendaciones estructurales
- h. Recomendaciones específicas

2.1 ¿Cómo diligenciar la herramienta? Paso a paso

1. La herramienta (ver figura 1) cuenta con ocho pestañas distribuidas de la siguiente forma:

- Inicio
- Compromiso institucional [Esfera]
- Grupos de interés [Esfera]
- Acciones prevención y rep.[Esfera]
- Monitoreo y evaluación [Esfera]
- Resultados
- Recomendaciones estructurales
- Recomendaciones específicas

En la primera sección (a) “Inicio” encontrará las instrucciones de uso de la herramienta, así como también una breve definición de cada una de las esferas pertenecientes al autodiagnóstico: (b) compromiso institucional, (c) Grupos de interés, (d) Acciones de prevención y reparación, (e) Monitoreo y evaluación.

2. En la parte inferior de la herramienta identifique la esfera que desea contestar.

Tenga presente el objetivo de dicha esfera, el cual se señaló en el apartado anterior “Inicio”.

3. Sitúese en la pregunta inicial de la esfera. Las opciones que encontrará son:

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

Figura 2. Opciones de respuesta | Elaboración propia

En cada una de las preguntas, marque con 1 la opción que más se ajuste a su experiencia empresarial. Cada pregunta es de única respuesta. Es decir, **solo es válido que por pregunta haya una sola opción seleccionada**. Repita este paso por cada una de las preguntas y, en seguida, pase a la siguiente esfera hasta completar las cuatro.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Existe una política institucional que haga explícito el compromiso por los DDHH de trabajadores, proveedores y clientes dentro de los procesos operativos?	1			
¿Existe una política institucional en la que se haga explícito el trabajo en conjunto con proveedores y aliados en favor de la protección de los DDHH de trabajadores, proveedores y clientes?			1	

Figura 3. Ejemplo de diligenciamiento | Elaboración propia

4. Una vez resueltas las cuatro esferas y sus respectivas preguntas, en la sección Resultados de la herramienta encontrará el porcentaje –resultado– de cada esfera y el resultado total del autodiagnóstico, el cual recibe el nombre de “General Herramienta”.

TOTAL			
Compromiso político institucional	Grupos de interés	Acciones de prevención y reparación	Monitoreo y evaluación
%	%	%	%
General herramienta			%

Figura 4. Cuadro de resultados por esfera y Resultado general | Elaboración propia

Los resultados se ilustran en la gráfica ubicada en el lado izquierdo de la sección. La gráfica está constituida por un rombo (con 4 esquinas). La forma de este rombo variará de acuerdo con sus resultados. En su interior encontrará una escala de 0 a 1. Mientras más se aproxime la punta del rombo a 1, más sobresaliente se considera su desempe-

ño para dicha esfera. Es decir, cuanto mejor o más *sobresaliente* sea su resultado, más se acercará la esquina del rombo al nombre de la esfera correspondiente. Por el contrario, como se explica en la siguiente figura, aquellas áreas que resulten en la escala como bajo o muy bajo estarán más cercanas al centro del rombo.

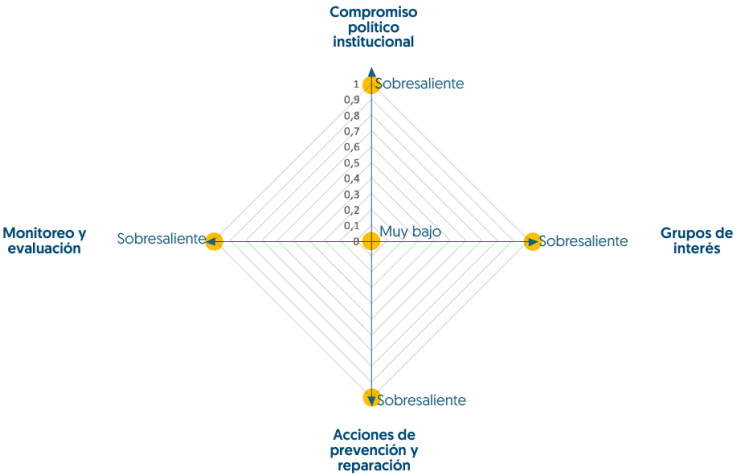


Figura 5. Visualización de resultados | Elaboración propia

Finalmente, en la parte derecha de la sección verá las recomendaciones generales para mejorar y fortalecer su empresa en términos de Derechos Humanos. Estas se incluyen en la sección de acuerdo con el porcentaje general obtenido en el autodiagnóstico.

5. Teniendo en cuenta los resultados (generales y por esfera), diríjase a la última sección de la herramienta, en la cual encontrará las recomendaciones (ii) estructurales y (iii) específicas. Para conocer más sobre

esto, consulte el apartado 3. *¿Cuáles acciones debo realizar para mejorar y fortalecer el desempeño de mi empresa en materia de DDHH?*

2.1.1 *¿Cómo se miden los resultados al interior de la herramienta?*

Cada una de las secciones correspondientes a las Esferas de la herramienta está compuesta por las siguientes filas:

#	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Esfera
---	-----------	-----------------------	------------	---------------	--------------------------	--------

Figura 6. Filas de la Herramienta

Cada una de las opciones de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) corresponde con la escala de valoración interna:

Opción	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	100% ↑
De acuerdo	75%
En desacuerdo	50%
Totalmente en desacuerdo	25% ↓

Figura 7. Escala de porcentajes de las opciones de respuesta | *Elaboración propia*

A medida que responda la herramienta, cada uno de los porcentajes de las opciones señaladas (por esfera) se va sumando. De dicha suma resulta la columna *Esfera*, la cual corresponde con la suma total de los porcentajes de las opciones seleccionadas. Por ejemplo, si usted señala Totalmente en desacuerdo, la herramienta interpreta esto como un 0,25 (25%); luego, si señala De acuerdo, la herramienta asume que es un 0,75 (75%). Al final, se suman todos los porcentajes de las respuestas de la esfera y la herramienta arroja una calificación:

Desempeño muy bajo en materia de DDHH	Menos de 25%	
Desempeño bajo en materia de DDHH	25% a 50%	
Buen desempeño en materia de DDHH	50% a 75%	
Desempeño sobresaliente en materia de DDHH	75% a 100%	

Figura 8. Escala de calificación de resultados finales | Elaboración propia

El porcentaje final, tanto de cada una de las esferas como de la herramienta en general, corresponde a la misma escala de valoración expresada en la tabla anterior.

- **NOTA:** Si usted respondió mayoritariamente “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”, es probable que la herramienta arroje un desempeño Bajo o Muy bajo en cuanto a los Derechos Humanos de su empresa. Si respondió mayoritariamente “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”, es probable que el resultado general indique que su empresa tiene un desempeño Bueno o Sobresaliente. Más allá de los resultados, es importante que la herramienta refleje la situación real de su empresa en materia de Derechos Humanos. La herramienta no busca sancionar, sino señalar las rutas desde las cuales se pueden fortalecer la empresa en cuanto a Derechos Humanos y responsabilidad empresarial.

3.

¿Cuáles acciones se pueden realizar para mejorar y fortalecer el desempeño de mi empresa en materia de DDHH?

Tal como se señaló anteriormente, la herramienta tiene estandarizados los resultados, con base en las respuestas a las preguntas de cada una de las esferas. En ese sentido, a continuación, se comparten las recomendaciones a tener en cuenta conforme al tipo de resultado.

► **NOTA:** Conozca el curso Derechos Humanos y Empresas ofertado por la Defensoría del Pueblo

3.1 Resultados generales

3.1.1 ¿Qué hacer si los resultados generales son bajos o muy bajos?

Para poder orientarse en cómo puede su empresa generar un compromiso frente a los Derechos Humanos, tenga presente los siguientes seis pasos que puede seguir para obtener una mejor calificación la siguiente vez que se mida:

1. Caracterización del entorno de la operación empresarial e identificación de grupos de interés. Esto implica, por una parte, conocer las características

del entorno y saber qué personas o grupos de personas pueden verse directa o indirectamente afectados por la actividad empresarial.

2. Identificación de impactos que pueden producirse por la operación de la empresa. Esto significa conocer qué situaciones relacionadas con vulneraciones a los Derechos Humanos pueden darse producto de la actividad empresarial.
3. Gestión de los impactos identificados, para prevenir, mitigar y/o atender.
4. Hacer mediciones, para lo cual puede generar indicadores o hacer matrices, entre otras opciones.
5. Comunicar a los diferentes grupos de interés las acciones que lleva a cabo la empresa frente a los Derechos Humanos.
6. Reparar a personas cuyos derechos hayan sido vulnerados producto de la operación de la empresa.

Como puede ver, estos seis pasos corresponden a diferentes esferas de la herramienta de autodiagnóstico, cuyas recomendaciones puede consultar para conocer en mayor detalle los diferentes temas que

abordan y cómo llevarlos a cabo. El primer y segundo paso forman parte de la esfera de “Identificación de grupos de interés”. El tercer y el sexto pertenecen a la esfera de “Acciones de prevención y reparación”. El cuarto paso está en la esfera de “Monitoreo y evaluación”, mientras que el quinto paso corresponde a la esfera de “Compromiso institucional”.

3.1.2 ¿Qué hacer si los resultados generales son altos o muy altos?

¡Felicitaciones! Su empresa ha avanzado significativamente en el respeto de los Derechos Humanos. Tenga en cuenta la necesidad de reforzar todos los procesos que han obtenido un buen puntaje. Es particularmente importante que, en la medida de las capacidades y necesidades de la empresa, refuerce especialmente los procesos relativos al monitoreo y evaluación de los Derechos Humanos. Asegúrese de contar con un mecanismo de seguimiento de los Derechos Humanos que se reúna periódicamente, que genere mediciones y que ponga en marcha acciones vinculantes a partir de esas mediciones, incluyendo capacitaciones al personal de la empresa en materia de Derechos Humanos. De esta manera, usted podrá sistematizar sus procesos, reforzar su compromiso institucional frente a los Derechos Humanos, comunicar acciones basadas en evidencia y estandarizar procedimientos de prevención, mitigación, atención y reparación.

3.2 Resultados estructurales (por esfera)

Este tipo de recomendaciones se derivan del resultado (porcentaje) que se obtuvo en cada una de las esferas. Tenga en cuenta que estas recomendaciones se priorizan para las esferas que resultaron en las categorías Bajo o Muy bajo; por lo tanto, no encontrará recomendaciones si su esfera arrojó un resultado Bueno o Sobresaliente. En este último caso, se sugiere mantener y/o fortalecer las prácticas positivas que su empresa ya está implementando.

3.2.1 ¿Qué hacer si alguna de las esferas arrojó en sus resultados bajo o muy bajo?

3.2.1.1 Compromiso político institucional

La política institucional de una empresa marca la pauta para su actuar, ya que dicta los lineamientos bajo los que se desarrollarán los procesos internos y externos y define las expectativas en términos de relacionamiento, toma de decisiones, dinámicas entre pares y desarrollo de procesos estructurales. El compromiso que una empresa escoja asumir debe ser público y explícito, no solo en su objetivo sino también en su forma de operar. De esta forma, todos los actores que conforman los procesos productivos comprenden el rol que tienen en la consecución de los objetivos en materia de Derechos Humanos. Al plantearse como una meta común, desde las acciones del día a día hasta los espacios decisorios tendrán como criterio central el respeto de los Derechos Humanos. Esta mentalidad de

respeto colectivo que proviene del compromiso institucional debe verse reflejada en la selección de proveedores y aliados con quienes se realiza trabajo conjunto, ya que, siendo estos actores extensiones de la operación de la empresa, es fundamental que contribuyan a los objetivos de corto, medio y largo plazo en pro de los Derechos Humanos.

3.2.1.2 Identificación de grupos de interés

Lo primordial frente a la esfera de “Identificación de grupos de interés” es que la empresa conozca el entorno de su operación, cuáles de sus actividades pueden causar impactos sobre los Derechos Humanos y sobre quiénes serían estos impactos. Esto requiere, primero, un ejercicio de caracterización del contexto en el que opera la empresa e identificación de los diferentes grupos de personas (grupos de interés). Con estos insumos, puede proceder a un análisis sobre posibles riesgos en materia de Derechos Humanos que las actividades de la empresa pueden acarrear sobre el entorno en el que opera y los grupos de interés con los que se relaciona. Así, podrá formular estrategias para prevenir, mitigar y atender los impactos analizados. Más adelante, podrá también crear mecanismos de consulta y participación para fortalecer sus procesos en materia de Derechos Humanos con la retroalimentación que los grupos de interés pueden ofrecer. Recuerde asesorarse con la Defensoría del Pueblo acerca de los diferentes derechos que puede afectar a sus trabajadores, clientes/consumidores, comunidad y demás grupos de interés con los que se relacione. Sea abierto, inclusivo y

transparente en su comunicación con otros actores. La Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales recibe inquietudes a través del correo electrónico

3.2.1.3 Acciones de prevención y reparación

Es fundamental comprender los procesos de reparación como una estructura que tiene muchas partes, todas claves para su funcionamiento. El centro de la reparación son las garantías de no repetición, las cuales implican una reacción a la vulneración registrada con cambios estructurales que ayuden a mitigar y prevenir que se repita la situación por la que pasó la víctima. De manera paralela, debe haber un espacio de diálogo y escucha de las preferencias, necesidades, dificultades y opciones de vida de la víctima. Comprender que la reparación no es un proceso estandarizado sino diferencial hace que las acciones propuestas sean más eficientes en su efecto restaurativo, porque son aplicadas al caso concreto de la víctima en cuestión. Finalmente, para llegar a la reparación es clave tener un mecanismo de denuncias que sea accesible a todos los sectores sociales que se puedan ver afectados o puedan ser testigos de una vulneración, que sea seguro para quien denuncia y que genere efectivamente cambios en favor del respeto de los Derechos Humanos.

3.2.1.4 Monitoreo y evaluación del impacto real y potencial sobre Derechos Humanos

Esta esfera asegura que su empresa cuente con algún mecanismo para realizar tareas de monitoreo, seguimiento y evaluación del impacto real y potencial sobre Derechos Humanos. Dicho mecanismo puede ser la conformación de un grupo de trabajadores que se reúnen periódicamente para revisar casos o temas relacionados con los Derechos Humanos y los procesos que la empresa realiza al respecto. A partir de un mecanismo de seguimiento, su empresa puede empezar a generar mediciones y hacer trazabilidad de los procesos, para contar con evidencia que permita tomar acciones correctivas pertinentes y adecuadas. También puede generar una documentación de todo el proceso para fortalecer su compromiso en la defensa y garantía de los Derechos Humanos e incluir capacitaciones al personal de la empresa.

3.3 Recomendaciones por pregunta

Para estas recomendaciones se tuvieron en cuenta las opciones que usted seleccionó para cada una de las preguntas de la herramienta. No aparecen recomendaciones para aquellas preguntas en las que respondió “De acuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”. Se priorizaron aquellas en las que contestó “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”, pues esto indica que requiere recomendaciones para las preguntas en las que seleccionó estas opciones de respuesta.

- **NOTA 1:** Las casillas en blanco de esta sección corresponden con preguntas a las cuales usted respondió que estaba “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”. Por este motivo, le invitamos a navegar alrededor de la sección en caso de encontrar una o más casillas en blanco.
- **NOTA 2:** Es posible que en dos casillas distintas encuentre una recomendación correspondiente a la misma pregunta. Tenga en cuenta que una recomendación finaliza solo cuando, al final de la casilla, hay una línea inferior negra que separa una casilla de la otra.

3.3.1 ¿Qué hacer si en alguna de las preguntas marca en desacuerdo o totalmente en desacuerdo?

3.3.1.1 Compromiso político institucional

Pregunta	Recomendación
¿Existe una política institucional que haga explícito el compromiso por los DDHH de trabajadores, proveedores y clientes dentro de los procesos operativos?	La política institucional dicta los lineamientos bajo los cuales opera una empresa. No solo define qué se puede hacer y cómo, sino también hacia dónde debe avanzarse y qué camino se debe tomar con los cambios que se hagan en el tiempo. Una política que tenga un compromiso explícito por los DDHH debe asegurarse de tener en el centro de sus procesos decisorios el respeto de los Derechos Humanos, de tal forma que los cambios en todos los niveles puedan priorizar este aspecto antes que otros resultados que puedan generar vulneraciones de derechos.
¿Existe una política institucional en la que se establezcan las metas a cumplir (y los responsables de hacerlas efectivas) en materia de compromiso por los DDHH de trabajadores, proveedores y clientes?	Para poner en marcha el compromiso por el respeto de los DDHH en los procesos empresariales es fundamental que se establezca una hoja de ruta en la que se especifique cómo los procesos y la cultura de la empresa se ajusta a este fin. El plan que se determine debe establecer cómo deben ser las relaciones entre actores, a nivel interno y externo, quiénes tienen responsabilidades específicas para dar cumplimiento al plan y los objetivos a corto, medio y largo plazo.
¿Existe una política institucional en la que se haga explícito el trabajo en conjunto con proveedores y aliados en favor del respeto de los DDHH de trabajadores, proveedores y clientes?	Dentro de la política institucional debe haber una sección o anexo específico que haga las veces de Código de comportamiento en el que se establezca la forma en la que los procesos con terceros, como proveedores o aliados, tengan el respeto de los DDHH como centro de las decisiones operativas. Para el funcionamiento óptimo es clave que se establezcan las responsabilidades de monitoreo de estos procesos y de reporte de los mismos por parte de los proveedores o aliados.

Pregunta	Recomendación
¿Los proveedores de servicios que hacen parte de las cadenas de operación de la empresa tienen exigencias contractuales en materia de respeto por los Derechos Humanos?	Los proveedores de servicios que hacen parte de la cadena de suministro tienen una gran participación en la implementación del actuar responsable de la empresa con la que colaboran. Esta tiene la potestad de fijar expectativas que reflejen el comportamiento esperado en materia de DDHH por medio de exigencias contractuales, en las cuales se puede requerir que el proveedor tenga certificaciones o algún otro tipo de formación en materia de DDHH. Si bien esto puede disminuir el número de proveedores aptos para el proceso, la exigencia lleva a una mayor competitividad y, en la medida en que proveedores certificados sean los que reciben los contratos, se generará un aumento en el nivel de los aplicantes.
¿Los principios y valores corporativos de la empresa incluyen el trato igualitario y respeto por los Derechos Humanos?	Si bien los valores y principios de cada empresa pueden variar y corresponder al sector económico del que son parte, es fundamental que la empresa contemple los valores de igualdad (género, racial, orientación sexual o identidad de género, etc.), respeto y compromiso con la no discriminación. Uno de los principios con respecto a estos valores debe ser el compromiso imperante por su protección.
¿Existe alguna ruta de acción para poner en práctica los valores y principios corporativos que favorecen el respeto por los DDHH?	Establecer los principios y valores empresariales que busquen el respeto de los DDHH es un gran primer paso. Sin embargo, esa definición solo tiene un efecto real si se acompaña de un proceso de planeación en el que se establezca la puesta en práctica de esos principios y valores, donde se relacionen con las áreas de operación de la empresa y su aplicación en los procesos productivos.
¿Los códigos de convivencia o comportamiento de la empresa especifican las expectativas de conducta respetuosa hacia los Derechos Humanos en el ambiente laboral?	Dentro de los lineamientos de funcionamiento de la empresa se deben abordar las expectativas de la cultura empresarial en cuanto al comportamiento de los actores que conforman el ambiente laboral y su relación con los actores externos. Un código de comportamiento permite exigir actitudes que promuevan la convivencia basada en el respeto y trato igualitario.

Pregunta	Recomendación
Dentro del organigrama de la empresa, ¿hay algún cargo o departamento que se encargue puntualmente de monitorear la situación de Derechos Humanos en el ambiente laboral y las vulneraciones que surgen de los procesos de la empresa?	La voluntad política es un sistema jerárquico, como una empresa, es clave para el actuar en favor del respeto de los DDHH. A pesar de esto, los cambios o ajustes que se realicen para seguir este propósito solo tendrán un efecto sostenible si están anclados a la institución, y no a las personas que la conforman. Por esto es fundamental que la empresa tenga un equipo o un cargo individual dentro de su organigrama que se encargue puntualmente de monitorear la situación de Derechos Humanos en los procesos operativos de la empresa.
¿Cómo es el relacionamiento con los grupos de interés y cómo este relacionamiento tiene un impacto en las decisiones que se toman al interior de la organización?	El respeto de los DDHH tiene que ver, en gran medida, con el reconocimiento de la diversidad en sus múltiples expresiones y con la mitigación de afectaciones a grupos cuyas diferencias históricamente los hayan puesto en condiciones de vulneración acentuadas. Por esta razón, tener participación de grupos de interés en los espacios decisorios que se establezcan en los lineamientos de la empresa es una condición que debe fijarse en el compromiso institucional.
¿La empresa comunica de manera periódica (anual, semestral, bimestral) las acciones que se han tomado para prevenir la vulneración en Derechos Humanos y gestionar los casos reportados al interior del ambiente laboral hacia los trabajadores, proveedores y otros aliados?	Después de definir y desarrollar el contenido de la política institucional encaminada al respeto de los DDHH en los procesos operativos, la empresa tiene la responsabilidad de difundir las acciones planteadas para lograr lo planeado. La comunicación del compromiso político y de las acciones concretas que buscan el respeto de los DDHH genera un cambio en la consciencia colectiva en favor de los derechos, ya que se vuelve una tarea conjunta y se cuenta con el apoyo de todos los niveles jerárquicos.
¿Los reportes/informes de situación de los Derechos Humanos al interior del ambiente laboral de la empresa elaborados en el pasado son accesibles a los trabajadores?	Las acciones que se realizan para el respeto de los DDHH dependen, en gran medida, del grado de compromiso que las personas sientan por perseguir esa meta. Demostrar el avance en la prevención y el manejo adecuado de los casos de vulneración reportados motiva a las personas del ambiente laboral a ajustar su actuar en favor del respeto por los DDHH tanto a nivel interno como con actores externos, porque se plantea como una meta común.

3.3.1.2 *Identificación de grupos de interés*

Pregunta	Recomendación
¿La empresa ha hecho o hace una caracterización o análisis del entorno de su operación?	El ejercicio de caracterización y análisis del entorno de operación empresarial consta de dos partes. En primer lugar, es necesario reconocer el sector económico al que pertenece la empresa y si está ubicada dentro de una cadena de suministro. Esto permite determinar cuáles son las actividades empresariales específicas y si forma parte de procesos de defensa y garantía de DDHH globales dentro de la cadena de suministro. En segundo lugar, se debe ubicar el contexto geográfico específico en el que opera la empresa e identificar qué comunidades aledañas viven allí. Estas comunidades podrían verse afectadas por la empresa si su actividad productiva implica impactos sobre el entorno y el medio ambiente (ruido, afectación del espacio público y la movilidad, contaminación, entre otros). Las empresas pueden elaborar un mapa de contexto para ubicar geográficamente a las comunidades aledañas y los puntos de potencial impacto sobre los DDHH producto de su actividad empresarial.
¿Se identifican los impactos de vulneración de DDHH asociados a la operación de la empresa y el contexto de sus actividades?	Con el mapa de contexto obtenido del ejercicio de caracterización y análisis del entorno de la operación empresarial, se pueden relacionar los siguientes aspectos: sector económico de la empresa, cadena de suministro, contexto de operación, comunidades aledañas y posibles afectaciones a los DDHH. Cuando se tiene clara la relación entre los aspectos antes mencionados, se puede determinar qué actividades de la empresa son susceptibles de vulnerar los DDHH. Para este ejercicio, se recomienda elaborar una matriz de riesgos en la que se distingan las diferentes fases o actividades de la operación empresarial, qué posibles riesgos en materia de DDHH se identifican para cada fase o actividad, qué grupos de personas pueden resultar afectados por estos riesgos y qué estrategias de prevención, mitigación y/o atención se proponen para cada uno de los riesgos o impactos identificados.

Pregunta	Recomendación
¿La empresa identifica diferentes grupos de personas que pueden verse directamente afectadas por su operación (p.ej. empleados, contratistas, proveedores, distribuidores, inversionistas, socios, instituciones de gobierno, autoridades, clientes, comunidad cercana a la empresa, organizaciones de la sociedad civil u otros)?	Al ejercicio de caracterización y análisis del entorno de la operación empresarial se debe sumar un ejercicio de identificación de grupos de interés. Los grupos de interés son los diferentes grupos de personas que pueden verse afectadas, directa o indirectamente, por la operación de la empresa. Para ello, puede realizar un mapeo de actores. Algunos grupos de interés que puede ubicar mediante el mapeo de actores son: i) Trabajadores directos o indirectos; ii) Sindicatos; iii) Proveedores, distribuidores y otros contratistas; iv) Inversionistas y socios comerciales; v) Instituciones de gobierno y autoridades; vi) Clientes/consumidores; vii) Comunidad asentada en el área de influencia de la operación empresarial; viii) Organizaciones de la sociedad civil, no gubernamentales, fundaciones, etc. Tenga en cuenta que no es necesario ubicar a cada uno de estos grupos de interés. Determine cuáles aplican de acuerdo con el tamaño, sector económico y actividad de la empresa.
¿La empresa identifica cómo su operación puede afectar a grupos vulnerables y/o de especial protección constitucional (p.ej. mujeres, niñez y adolescencia, campesinos, población étnica, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidad LGBTIQ+, entre otros)?	Tenga en cuenta, como parte del ejercicio de identificación de grupos de interés, que es importante distinguir grupos vulnerables y/o de especial protección constitucional. La afectación a los DDHH de estos grupos puede acarrear consecuencias judiciales más graves. Algunos de estos grupos son: i) Mujeres; ii) Niñas, niños y adolescentes; iii) Campesinos; iv) Población étnica; v) Personas con discapacidad; vi) Adultos mayores; vii) Desplazados y víctimas de la violencia; viii) Personas en situación de pobreza extrema; y ix) Comunidad LGBTIQ+.
¿Se cuenta con algún mecanismo de consulta y participación con enfoque de DDHH para los grupos de interés?	Si la operación de su empresa es altamente susceptible de generar impactos sobre los DDHH de diferentes grupos de interés, es importante implementar un mecanismo de consulta y participación con estos. De esta forma, su empresa involucra activamente a estos grupos, conoce sus perspectivas sobre cómo prevenir y mitigar los impactos sobre los

DDHH y genera relaciones más armoniosas con la comunidad. Asegúrese de que el mecanismo de consulta y participación es aplicado periódicamente. La participación y la co-creación son fundamentales para prevenir que haya vulneraciones a los derechos humanos y mitigar el impacto de las afectaciones que puedan ocurrir.

¿La empresa respeta y garantiza los derechos de sus empleados y contratistas?

Son múltiples los derechos que una empresa debe respetar y garantizar a sus empleados y contratistas. Tenga en cuenta los siguientes: i) Derecho al trabajo; ii) Libertad de asociación, libertad sindical y derecho a la negociación colectiva; iii) Abolición del trabajo forzoso; iv) Derecho de sindicación y huelga; v) Libertad de expresión; y vi) Eliminación de toda forma de discriminación en el empleo y la ocupación.

¿Se garantiza la afiliación a seguridad social de los empleados de la empresa?

Los empleados de toda empresa tienen el derecho a estar afiliados a seguridad social para garantizar su derecho a la salud, su derecho a la pensión y estar asegurados contra riesgos laborales (pertenecer a una ARL). Asegúrese de que su empresa garantiza la afiliación a seguridad social de cada uno de sus empleados.

¿La empresa se asegura de no promover bajo ninguna circunstancia el trabajo infantil y/o forzoso?

Recuerde que el trabajo infantil se entiende como toda actividad, remunerada o no, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona, por personas menores de 18 años y que les resulte peligrosa por su naturaleza o condición. Asegúrese de que los empleados y contratistas de la empresa no sean menores de edad.

¿Los procesos de contratación en la empresa son transparentes, igualitarios y no discriminatorios?

La empresa debe garantizar que sus procesos de contratación son transparentes, igualitarios y no discriminatorios. Tenga en cuenta que los siguientes derechos pueden verse afectados en caso de que su empresa no cuente con procesos de contratación con dichas características:

- Derecho a la tutela judicial efectiva

- Derecho al trabajo
- Igualdad de trato y no discriminación
- Igualdad ante la Ley
- Derechos económicos, sociales y culturales

¿Las relaciones con la comunidad, los grupos de interés priorizados, ONG y organizaciones de la sociedad civil, las entidades del orden nacional y territorial y otras PYMES son armoniosas y están basadas en el respeto de los DDHH?

Las relaciones armoniosas con otros grupos de personas son fundamentales como parte del compromiso empresarial frente a los DDHH. Por lo tanto, es importante que las relaciones con otros actores estén marcadas por principios como la accesibilidad (los grupos de interés pueden acceder a información sobre los procesos de la empresa en materia de DDHH y pueden comunicarse fluidamente con la empresa), inclusividad (se garantiza el respeto y la no discriminación en el trato con los trabajadores de la empresa y otros actores) y transparencia (la empresa comunica sus operaciones en materia de DDHH de manera transparente).

¿Hay disposición a escuchar a estos actores, recibir retroalimentación e incorporar dicha retroalimentación a los procesos de la empresa?

Aunque su empresa no cuente con un mecanismo de consulta y participación para los grupos de interés, es importante partir de la disposición a escuchar a otros actores y recibir su retroalimentación para mejorar los procesos en materia de DDHH de la empresa. Esto da cuenta de una buena disposición y voluntad para garantizar los DDHH de los diferentes grupos de interés.

3.3.1.3 *Acciones de prevención y reparación*

¿Existen mecanismos para denunciar un caso de vulneración a los Derechos Humanos (discriminación, falta de acceso a servicios básicos, explotación laboral, entre otros) en el ambiente laboral y en los escenarios en los que se desarrollan los procesos operativos (cadena de suministro, entrega del servicio, etc.)?

Una buena forma de tramitar los casos de vulneración a los DDHH y gestionar su reparación y posterior proceso de mitigación y prevención es la creación de mecanismos de denuncia. Estos mecanismos deben ser un instrumento de ayuda para quienes denuncian y no un obstáculo más. Los mecanismos muchas veces tienen formatos que, por el lenguaje que usan y las preguntas que incluyen, discriminan al usuario. Adicionalmente, muchas veces no cuentan con un enfoque interseccional para recoger información y terminan levantando denuncias muy generales que, de ser resueltas, llevan a soluciones con poco impacto.

Pregunta	Recomendación
¿Existe protección laboral y de confidencialidad para una persona que denuncie un caso de vulneración a los Derechos Humanos (discriminación, falta de acceso a servicios básicos, explotación laboral, entre otros)?	Una de las razones por las que las denuncias no se llevan a cabo es por el temor de quienes la van a interponer de ser castigados posteriormente por proveer información sobre un par o superior que actuó de manera errónea. Para esta problemática, es clave garantizar la confidencialidad del instrumento y, posteriormente, del proceso en el cual estará involucrada la persona que denunció. En ningún caso la denuncia puede tener consecuencias negativas a nivel personal o laboral para la víctima. Si esto sucede, el mecanismo de defensa pierde toda legitimidad y utilidad.
¿La empresa se asegura de que los canales o mecanismos para denunciar un caso de vulneración a los Derechos Humanos sean conocidos por toda la organización y se puedan usar de forma accesible?	Los mecanismos de quejas y reclamos de las empresas deben contar con participación de grupos de interés en su diseño, evaluación y seguimiento. Esto generará canales de denuncia accesibles y adaptados a las necesidades y retos de quienes más valor generan de su uso. En caso de que el mecanismo escogido se defina sin tener en cuenta este criterio, la empresa debe asegurarse de contribuir en la construcción de capacidades para su uso y comprensión.
¿Está publicado y difundido con los trabajadores y colaboradores algún documento oficial que especifique las consecuencias de vulnerar los Derechos Humanos dentro del ambiente laboral?	Las normas existentes dentro de la empresa, especialmente aquellas relacionadas con la convivencia y normas de conducta, deben ser explícitas en las obligaciones de cada actor que compone el sistema en prevenir e investigar casos de vulneraciones y en las consecuencias que hay dentro de la empresa al facilitar, promover o ser cómplice de una situación de vulneración de DDHH.
¿Los procesos de reparación de daño ante una vulneración a los Derechos Humanos se enfocan en generar acciones que garanticen la no repetición de casos similares?	El proceso de reparación implica atender los pasos previos a la vulneración que no llevaron a que se respetaran los DDHH. Es decir, no solo se repara a la víctima directamente, sino que, adicionalmente, se deben gestionar todas las instancias que hayan permitido esa vulneración. La reparación debe tener en el centro las garantías de no repetición para la mitigación de casos similares en el futuro y para avanzar en la construcción de un sistema empresarial que respete los DDHH.

Pregunta	Recomendación
¿La empresa contempla más de una forma de reparación del daño a las víctimas de vulneración de Derechos Humanos en el ambiente laboral? Estas pueden incluir disculpas, restituciones o rehabilitaciones, compensaciones financieras o no financieras (educativas, fondos de compensación), sanciones punitivas, entre otras.	En la medida en que las acciones concretas planteadas en los procesos de reparación se adaptan a cada caso y buscan generar un proceso de acompañamiento y cuidado a la víctima con el enfoque diferencial, es necesario que la empresa establezca diversas opciones de actuar. Entre más acciones se ofrezcan o se contemplen para la propuesta de reparación se estará asegurando un trato que tenga en cuenta las particularidades de cada caso, comprendiendo que las necesidades y preferencias varían entre los sectores sociales.
A la hora de reparar el daño por una vulneración a los Derechos Humanos en el ambiente laboral, ¿la empresa tiene en cuenta las opiniones y preferencias de la víctima de la vulneración?	Las discusiones en torno a las formas de reparación de un caso de vulneración a los DDHH deben tener en cuenta el punto de vista, opiniones y preferencias de la víctima. Si la empresa impone una alternativa de reparación, es posible que se esté cayendo en una acción con daño adicional, ya que una alternativa que no repare de manera efectiva y cierre el proceso invalida la denuncia y le quita confiabilidad a la instancia. Los procesos de respuesta a quejas y reclamos deben basarse en el diálogo y en la construcción de acuerdos en pro de la reparación del daño. De esta forma, las soluciones que se planteen pueden reparar de manera efectiva y real el daño y serán más eficientes para prevenir las situaciones similares en el futuro.
En los últimos 12 meses, ¿la empresa ha realizado alguna acción concreta (jornada informativa, capacitación, campaña visual, ajuste institucional, entre otras) para prevenir la discriminación o vulneración basada en género en el ambiente laboral?	Dentro de sus labores de prevención, la empresa tiene la responsabilidad de generar un ambiente propicio para el respeto de los DDHH. Para lograr este fin, está en sus manos formar a quienes llevan a cabo sus procesos productivos y a quienes conforman el ambiente laboral en temáticas como el enfoque diferencial, enfoque de género y prácticas no discriminatorias. De esta forma, se está previniendo que se desarrollen casos de vulneración a causa de desinformación o falta de criterio en esta materia. Es clave que quienes provean esta información sean personas expertas en violencias basadas en género.

Pregunta	Recomendación
En los últimos 12 meses, ¿la empresa ha realizado alguna acción concreta (jornada informativa, capacitación, campaña visual, ajuste institucional, entre otras) para prevenir la discriminación o vulneración hacia las personas de los sectores sociales LGBTI en el ambiente laboral?	La empresa, dentro de sus labores de prevención, tiene la responsabilidad de generar un ambiente propicio para el respeto de los DDHH. Para lograr este fin, está en sus manos formar a quienes llevan a cabo sus procesos productivos y a quienes conforman el ambiente laboral en temáticas como el enfoque diferencial, enfoque de género y prácticas no discriminatorias. De esta forma, se está previniendo que se desarrollen casos de vulneración a causa de desinformación o falta de criterio en esta materia. Es clave que quienes provean esta información sean personas expertas en identidad de género y orientación sexual.
En los últimos 12 meses, ¿la empresa ha realizado alguna acción concreta (jornada informativa, capacitación, campaña visual, ajuste institucional, entre otras) para prevenir la discriminación o vulneración hacia las personas racializadas o con pertenencia étnica en el ambiente laboral?	La empresa, dentro de sus labores de prevención, tiene la responsabilidad de generar un ambiente propicio para el respeto de los DDHH. Para lograr este fin, está en sus manos formar a quienes llevan a cabo sus procesos productivos y a quienes conforman el ambiente laboral en temáticas como el enfoque diferencial, interseccional y prácticas no discriminatorias. De esta forma, se está previniendo que se desarrollen casos de vulneración a causa de desinformación o falta de criterio en esta materia. Es clave que quienes provean esta información sean personas expertas en diversidad étnica y cultural.
En los últimos 12 meses, ¿la empresa ha realizado alguna acción concreta (jornada informativa, capacitación, campaña visual, ajuste institucional, entre otras) para prevenir el acoso o explotación laboral dentro del ambiente de trabajo?	La empresa, dentro de sus labores de prevención, tiene la responsabilidad de generar un ambiente propicio para el respeto de los DDHH. Para lograr este fin, está en sus manos formar a quienes llevan a cabo sus procesos productivos y a quienes conforman el ambiente laboral en temáticas como el enfoque diferencial, interseccional y prácticas no discriminatorias. De esta forma, se está previniendo que se desarrollen casos de vulneración a causa de desinformación o falta de criterio en esta materia. Es clave que quienes provean esta información sean personas expertas en tipos de explotación laboral y sus manifestaciones según sector social.

En los últimos 12 meses, ¿la empresa ha realizado alguna acción concreta (jornada informativa, capacitación, campaña visual, ajuste institucional, entre otras) para capacitar a quienes conforman el ambiente laboral en la aplicación del enfoque interseccional?

La empresa, dentro de sus labores de prevención, tiene la responsabilidad de generar un ambiente propicio para el respeto de los DDHH. Para lograr este fin, está en sus manos formar a quienes llevan a cabo sus procesos productivos y a quienes conforman el ambiente laboral en temáticas como el enfoque diferencial, interseccional y prácticas no discriminatorias. De esta forma, se está previniendo que se desarrollen casos de vulneración a causa de desinformación o falta de criterio en esta materia. Es clave que quienes provean esta información sean personas expertas en tipos de violencia y Derechos Humanos.

3.3.1.4 *Monitoreo y evaluación del impacto real y potencial sobre Derechos Humanos*

Pregunta	Recomendación
¿Existe algún mecanismo de seguimiento y gestión de los casos de vulneración de DDHH (p.ej. un comité o grupo de trabajadores de la empresa)?	Para hacer seguimiento de los casos de vulneración de DDHH y gestionar las estrategias y acciones correspondientes, es importante conformar un comité o grupo de trabajadores que se reúnan periódicamente para revisar estos casos. Estas reuniones deben servir para hacer una trazabilidad de los procesos y generar mediciones (estadísticas, información cualitativa, buenas prácticas, lecciones aprendidas, etc.) de los procesos de la empresa en esta materia. Este grupo velará por el efectivo cumplimiento de la empresa en cuanto a la atención, reparación y garantías de no repetición para las víctimas, así como en la implementación de estrategias de prevención y mitigación de riesgos, la comunicación de acciones en materia de DDHH, las capacitaciones al personal de la empresa y el cumplimiento de los estándares establecidos.
En caso de contar con uno, ¿el mecanismo de seguimiento a los casos de vulneración de Derechos Humanos sirve para generar acciones correctivas y planear la prevención de estos casos?	Cuando cuente con un mecanismo de seguimiento y gestión de casos y procesos de DDHH, bríndele las capacidades necesarias para que pueda generar acciones correctivas (cuando se necesiten) y para que trace estrategias de prevención de vulneración de DDHH.

Pregunta	Recomendación
¿El mecanismo de seguimiento toma en consideración los impactos diferenciales en DDHH que pueden existir sobre los distintos grupos de interés?	Una vez establecido el mecanismo de seguimiento y puesto en marcha, es importante analizar los impactos diferenciales que pueden existir sobre los diferentes grupos de interés. Haga uso de las recomendaciones que al respecto se formulan en la esfera de “Identificación de grupos de interés”, pues el mecanismo de seguimiento se asegurará de que se planteen acciones de prevención, mitigación y reparación diferenciales para los grupos de interés con los que se relaciona la empresa.
¿Los diferentes grupos de interés pueden ayudar a la empresa a identificar problemas relacionados con la vulneración de DDHH y a definir las medidas para la prevención y mitigación?	Recuerde la importancia de la participación y la co-creación que se menciona en las recomendaciones de la esfera de “Identificación de grupos de interés”. Es clave que estos grupos puedan contribuir a la empresa a identificar problemas relacionados con la vulneración a los DDHH y a definir las medidas de prevención y atención más pertinentes y eficaces.
¿Existen capacitaciones al personal de la empresa en temas de DDHH?	Es importante capacitar a todo el personal de la empresa en temas de DDHH, de tal modo que cada uno de sus trabajadores asuma un compromiso, desde el conocimiento, de respeto y garantía de estos en el marco de sus actividades. Asesórese con la Defensoría del Pueblo sobre los diferentes temas en los que las empresas y los DDHH se relacionan, e incluso puede consultar con esta entidad para contar con una capacitación externa para su empresa sobre estos temas.

Le invitamos a tener presentes las recomendaciones anteriormente señaladas para la debida diligencia de su empresa en materia de Derechos Humanos. Le sugerimos que no pierda de vista temas como el compromiso político institucional, la identificación de grupos de interés, las acciones de prevención y reparación, y el monitoreo y evaluación del impacto real y potencial sobre los Derechos Humanos. Agradecemos su interés en el respeto de estos y el reconocimiento del sector privado y empresarial como agente de cambio cultural. En caso de tener inquietudes frente al diligenciamiento de la herramienta, puede escribir al correo electrónico delegada_desc@defensoria.gov.co.

4.

Bibliografía

Cámara de Comercio de Bogotá. (s.f.). *Justicia, derechos humanos y empresa*. Obtenido de Cámara de Comercio de Bogotá: <https://www.ccb.org.co/informacion-especializada/observatorio/conducta-empresarial-responsable/justicia-derechos-humanos-y-empresa>

CIDH. (2019). *Informe Empresas y Derechos Humanos: Estándares Interamericanos*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

CREER; GIZ; UN Global Compact. (2020). Encuesta “*Debida diligencia en Derechos Humanos*” con empresas afiliadas a la iniciativa Pacto Global - Colombia. Bogotá.

DANE. (s.f.). *Enfoque diferencial e interseccional*. Obtenido de Departamento Administrativo Nacional de Estadística: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional#:~:text=El%20enfoque%20diferencial%20es%20una,discapacidad%2C%20entre%20otras%20caracter%C3%ADsticas%3B%20para>

de Arregui, M. (23 de Junio de 2023). *Gestión Empresarial Sostenible: Construyendo un Futuro Responsable*. Recuperado el 26 de Marzo de 2024, de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/>

gestion-empresarial-sostenible-construyendo-un-futuro-responsable

Defensoría del Pueblo. (2020a). *Principios Sustantivos y Operativos de la Debida Diligencia en Derechos Humanos*. Bogotá: Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo. (2020b). *Documento sectorial para la debida diligencia en derechos humanos en las pequeñas y medianas empresas*. Bogotá: Defensoría del Pueblo.

FIP. (2021a). *Experiencias empresariales de implementación de las Guías Colombia. Estudio de caso – Grupo EPM. Guía para la debida diligencia en derechos humanos y DIH en la cadena de Suministro*. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz.

FIP. (2021b). *Oportunidades para el relacionamiento empresarial con comunidades respetuoso de los derechos humanos*. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz.

FIP. (2022). *PYMES y Derechos Humanos. Guía práctica de debida diligencia en Derechos Humanos para PYMES*. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz.

FUPAD & ANH. (s.f.). *Guía Principios rectores de Naciones Unidas, Plan Nacional de Acción en Empresas y DDHH y Política Sectorial en Derechos Humanos del sector minero energético* . Bogotá: Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables - CREER.

IBLF & IFC. (2011). *Guía de evaluación y gestión de impactos en los derechos humanos (EGIDH)*. El Foro Internacional de Líderes Empresariales (IBLF) y la Corporación Financiera Internacional (IFC).

Nestlé de Colombia S.A. (2022). *Informe de Creación de Valor Compartido & Sostenibilidad*. Bogotá: Nestlé de Colombia.

OCDE. (2018). *Guía de la OCDE de Debita Diligencia para una conducta empresarial responsable*. Obtenido de Cámara de Comercio de Bogotá: <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debita-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>

UN Special Procedures. (2019). *Perspectiva de género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos*. United Nations Human Rights Special Procedures.

¿Qué son los derechos humanos? (2024). UNICEF. <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>



www.defensoria.gov.co

