GUÍA DE MECANISMOS DE QUEJAS
Y RECLAMOS ATENTOS A LOS DDHH Y EL DIH

Guías Colombia
en Empresas, Derechos Humanos y DIH

GUÍA DE MECANISMOS DE QUEJAS
Y RECLAMOS ATENTOS A LOS DDHH Y EL DIH

Guías Colombia
en Empresas, Derechos Humanos y DIH

Secretaría Técnica:
FIP
FUNDACIÓN IDEAS PARA LA PAZ

Guías Colombia
en Empresas, Derechos Humanos y DIH

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

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

Secretaría Técnica:
Fundación Ideas para la Paz

Diseño y diagramación
Ladoamable
www.ladoamable.com

ISBN
978-958-59761-4-6

Bogotá, Colombia 2014

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 5

2 MÍNIMOS 7

3 ¿CÓMO PONER EN MARCHA EL MECANISMO? 11

4 ¿QUÉ DEBEN HACER LAS EMPRESAS FRENTE A UNA QUEJA Y/O RECLAMO EN DIH? 15

5 CHECKLIST PARA TENER EN CUENTA EN TEMAS DE SEGURIDAD 19

6 OPCIONES NO VINCULANTES 21

7 REFERENCIAS 25

8 ¿CÓMO REPORTAR SU AVANCE? 27

A ANEXOS 29

1 INTRODUCCIÓN

Este documento busca dar lineamientos claros sobre el quehacer de las empresas que operan en Colombia para contar con mecanismos que les permitan manejar quejas y reclamos por parte de sus grupos de interés de manera atenta a los Derechos humanos[1] y el Derecho Internacional Humanitario[2].

Haciendo énfasis en que todas las gestiones dentro de una empresa deben ser atentas a los derechos humanos, las empresas deben a su vez contar con mecanismos que atiendan quejas y reclamos en materia de derechos humanos. Se hace entonces la aclaración de que este lineamiento y los indicadores diseñados para medir su desempeño, miden y reportan la debida diligencia en cuanto a la implementación del mecanismo.

En el marco de Guías Colombia se identifican los asuntos en derechos en lo que tienen que ver con Seguridad, Medio Ambiente, Temas Laborales, Comunidades, Transparencia y Fortalecimiento Institucional, y en esta medida se espera que los mecanismos de quejas y reclamos que las empresas pongan en marcha respondan a abusos en estos temas.

Se identifica a su vez que la experiencia de cada empresa, dentro de sus particularidades, les permitirá incluir más temas que se consideren pertinentes dadas sus operaciones. De igual manera en el marco de Guías Colombia, la adopción e implementación de mecanismos de quejas y reclamos puede, además, servir como insumo para el auto reporte sobre la adopción de otros lineamientos que se desarrollen en el marco de esta iniciativa.

El contenido de este lineamiento toma como referente lo que hoy en día se conoce como el marco de Naciones Unidas[3] en el campo de empresas y DDHH, que se funda en tres pilares:

- La obligación de los Estados de proteger contra los abusos de DDHH por terceras partes, incluyendo empresas, a través de políticas, regulaciones y medidas apropiadas.

- La responsabilidad corporativa de respetar los DDHH, lo que implica actuar con la diligencia debida y evitando afectar los derechos de otros.

- Un mayor acceso de las víctimas a medios de remediación efectivos, jurídicos y no-jurídicos.

Se espera que frente a posibles vacíos en la legislación, las empresas adopten estándares atentos al respeto de los DDHH. El trabajo de los Estados y las empresas debe reforzarse mutuamente para contribuir al disfrute de los DDHH, así como para la promoción de mecanismos que atiendan las quejas y reclamos de sus grupos de interés de manera atenta a los DDHH. Dentro del marco de las Naciones Unidas se establece que el papel de los mecanismos de remediación no jurídicos es tan importante como el de los jurídicos. No se trata de mecanismos excluyentes sino complementarios[4]. La importancia de los mecanismos de remediación no jurídicos radica en ofrecer un recurso inmediato, asequible y que puede ser fácilmente adaptado a distintas condiciones[5].

1 En este documento, en lo sucesivo: "DDHH".

2 En este documento, en lo sucesivo: "DIH".

3 Lo que hoy en día se conoce como "Marco de las Naciones Unidas" corresponde al marco de política elaborado por John Ruggie (Representante Especial para asuntos de Empresas y DDHH de la Secretaría General de Naciones Unidas) y aprobado por el Concejo de DDHH de Naciones Unidas mediante resolución 8/7 del 18 de junio de 2008. Para mayor información sobre el trabajo de Ruggie y los desarrollos dentro de este marco de referencia ver http://www.business-humanrights.org/SpecialRepPortal/Home

4 John Ruggie (2009) La empresa y los DDHH: la puesta en práctica del marco "proteger, respetar y remediar". Informe del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los DDHH y las empresas y transnacionales y otras empresas comerciales.

5 John Ruggie (2008) "Proteger, Respetar y Remediar: un marco para las actividades empresariales y los DDHH" Informe del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los DDHH y las empresas y transnacionales y otras empresas comerciales.

Estos mecanismos, además, son particularmente relevantes para empresas que operan en áreas afectadas por el conflicto o de alto riesgo[6]. En este tipo de contextos las comunidades suelen experimentar los efectos de fenómenos como inseguridad, presencia de grupos armados ilegales, violencia y desplazamiento, entre otros. Esto, junto con la volatilidad del contexto, hace que las empresas deban prestar particular atención al monitoreo y adaptación de sus operaciones. En este sentido, los mecanismos de quejas y reclamos son una herramienta útil ya que pueden servir como sistema de alerta temprana y ofrecer a la compañía información sobre su impacto. Así mismo pueden dar pistas sobre la mejor manera de adaptar sus prácticas, de evitar que las inconformidades escalen y de contribuir a su resolución[7].

Este lineamiento y en general Guías Colombia, hace uso de los conceptos de quejas y reclamos en DDHH y DIH[8] de la siguiente manera:

Queja en DDHH y/o DIH es la expresión de insatisfacción hecha a la organización, originada en percepciones de violaciones/abusos/no respeto/vulneración a los DDHH o infracciones al DIH por parte de sus grupos de interés, relacionada con sus productos y/o servicios, desempeños o procedimientos de actuación, donde se espera una respuesta o una satisfacción explícita o implícita. La queja puede venir del incumplimiento a un compromiso o la no satisfacción de una expectativa.

Reclamo en DDHH y/o DIH es la manifestación de una inconformidad expresada por algún miembro de un grupo de interés, originada en percepciones de violaciones/abusos/no respeto/vulneración a los DDHH o infracciones al DIH por parte de sus grupos de interés, por el incumplimiento total o parcial de un compromiso, por la existencia de un impacto no deseado que no ha sido atendido a satisfacción por el reclamante. En el reclamo se espera obtener una reparación por el daño, ya sea compensación material o inmaterial. Así mismo la definición de reclamo incluye como condición, el que el reclamo debe ser elevado por un actor legítimo, solamente por el directamente afectado o por quien lo represente legalmente, y es necesario que el reclamo traiga como anexo evidencia que lo soporte.

Guías Colombia define que una queja o reclamo en DDHH, para ser considerada como tal debe responder a una clara violación de la ley, y en consecuencia con la Constitución Política colombiana del 91 y el bloque de la constitucionalidad[9], el cual contempla a su vez todos los tratados internacionales firmados por Colombia en materia de DDHH y DIH.

6 UN Global Compact & PRI Publication (2010) "Guidance on Responsible Business in conflict-affected and high-risk areas: A resource for companies and investors".

7 Ibid.

8 La valoración de la queja o reclamo como relacionados con DDHH y DIH, debe hacerse en el contexto de los análisis de riesgos, oportunidades, impactos negativos e impactos positivos de la empresa, así como del reconocimiento de las complejidades del entorno, facilitando distinguir entre quejas y reclamos corrientes y aquellos conexos con el DDHH y el DIH.

9 Corporate Social Responsibility Initiative (2008), "Rights-compatible grievance mechanisms", Cambridge, MA: John F. Kennedy School of Government, Harvard University; The International Organization for Standardization ISO 26000: Guidance on Social Responsibility.

GUÍAS COLOMBIA
MECANISMOS QUEJAS Y RECLAMOS

2

MÍNIMOS

2 MÍNIMOS

Las empresas que operan en Colombia suelen disponer de distintos mecanismos para recibir y procesar posibles quejas y reclamos por parte de algunos de sus grupos de interés. Para que dichos mecanismos coincidan con el espíritu de este lineamiento deben responder, tal como se expresa en el documento base, a:

- Un análisis de riesgos, oportunidades, impactos positivos e impactos negativos en materia de DDHH y DIH. Que incluya, entre otros las características del entorno y un mapa de los grupos de interés.

De acuerdo con desarrollos recientes en el campo de empresas y DDHH, y teniendo en cuenta los referentes internacionales disponibles[10], un mecanismo de recepción y procesamiento de quejas y reclamos debe ser compatible con los derechos humanos, es decir: los desenlaces y las reparaciones deben estar de acuerdo con las normas sobre derechos humanos reconocidas a nivel internacional. Así mismo, debe observar los siguientes principios:

La siguiente tabla contiene los principios y criterios desarrollados en *"Rights-compatible grievance mechanisms"* por el Corporate Social Responsability Initiative (traducción propia). Los principios 6, 7 y 8 hacen parte del trabajo realizado por el IFC en el documento: *"Addressing Grievances from Project-Affected Communities"*; los criterios correspondientes a estos numerales fueron desarrollados por el grupo de Guías Colombia.

PRINCIPIOS	CRITERIOS GUÍA
1. LEGÍTIMO Y CONFIABLE: EL MECANISMO DEBE SER CONOCIDO Y ACEPTADO POR LOS GRUPOS DE INTERÉS.	• Crear sistemas de verificación por parte de los grupos de interés o terceros. • Promover los medios para que este mecanismo sea transparente. • No debe excluir el uso de vías legales para tramitar las quejas y reclamos. • Definir tiempos pertinentes para las partes.
2. PÚBLICO Y ACCESIBLE: EL MECANISMO DEBE SER CONOCIDO POR ESTAR AL ALCANCE DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA.	• Proveer un acceso sencillo para quienes deseen elevar una queja o reclamo. • Hacer público el mecanismo y los medios que aseguran su funcionamiento. • Identificar cuidadosamente las partes del proceso en cada caso.

10 Corporate Social Responsibility Initiative (2008), "Rights-compatible grievance mechanisms", Cambridge, MA: John F. Kennedy School of Government, Harvard University; The International Organization for Standardization ISO 26000: Guidance on Social Responsibility.

3. TRANSPARENTE: EL MECANISMO DEBE OPERAR DE MANERA ABIERTA, PÚBLICA Y VERIFICABLE PARA QUIENES TENGAN INTERÉS LEGÍTIMO.	• Comunicar transparentemente acerca del proceso y los resultados. • Mantener informado a los grupos de interés de la empresa sobre el funcionamiento del mecanismo.
4. BASADOS EN EL DIÁLOGO CONSTRUCTIVO: EL MECANISMO DEBE PRIVILEGIAR EL DIÁLOGO COMO MECANISMO PREFERENCIAL.	• Promover el diálogo constructivo entre las partes.
5. PREDECIBLE EN TÉRMINOS DEL PROCESO: EL PROCESO DEBE SER CONOCIDO CON ANTERIORIDAD Y DEBE CEÑIRSE A LOS TÉRMINOS PREVISTOS.	• Acordar la forma de cumplir las decisiones de cada proceso. • Garantizar el cumplimiento de los términos previstos. • Permanecer abierto a los resultados del proceso.
6. CULTURALMENTE APROPIADO: EL DISEÑO DEL MECANISMO DEBE SER CULTURALMENTE APROPIADO PARA PODER ATENDER LAS PREOCUPACIONES DE DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS. ESTO ES PARTICULARMENTE IMPORTANTE CUANDO SE TRATA DE COMUNIDADES LOCALES.	• Debe ser sensible a las particularidades de los diferentes grupos de interés y respetuoso de las diferencias culturales que puedan existir frente a distintos grupos de interés
7. CONFIDENCIALIDAD: DEBE SER UN MECANISMO QUE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE QUIENES HAN ELEVADO UNA QUEJA O RECLAMO.	• Permitir la confidencialidad de la identidad de quien eleva una queja o reclamo, cuando se solicite. • Garantizar confidencialidad sobre el contenido de la queja o reclamo y la identidad de quien la eleva, en los casos que se requiera.
8. ACCESO A OTROS MECANISMOS LEGALES: EL MECANISMO DEBE PERMITIR Y FACILITAR EL ACCESO A OTROS MECANISMOS DISPONIBLES EN LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA.	• Proveer información apropiada a los distintos grupos de interés para que accedan a todos los tipos de mecanismos legítimos disponibles. • Facilitar el acceso a otros tipos de mecanismos legítimos disponibles.
9. JUSTO Y EMPODERADOR: EL MECANISMO DEBE BUSCAR DISMINUIR LAS ASIMETRÍAS DE PODER, CONOCIMIENTO E INFLUENCIA ENTRE LA EMPRESA Y SUS GRUPOS DE INTERÉS.	• Buscar la colaboración de terceros internos y externos para crear soluciones. • Facilitar el acceso a expertos en DDHH y DIH que guarden neutralidad. • Tratar con respeto a cada interesado. • Involucrar a los interesados durante todas las etapas del proceso.
10. UNA FUENTE DE APRENDIZAJE CONTINÚO: LA EFECTIVIDAD DEL MECANISMO DEBE SER MEDIDA Y DEBEN REVISARSE LAS LECCIONES ACUMULATIVAS, DE TAL FORMA QUE SE IDENTIFIQUEN LOS CAMBIOS ESTRUCTURALES NECESARIOS.	• Acordar y monitorear indicadores clave de funcionamiento. • Integrar las lecciones aprendidas al sistema de la empresa. • Revisar el mecanismo de acuerdo con la experiencia.
11. INSTITUCIONAL, INTEGRADO Y ALINEADO: EL MECANISMO DEBE CORRESPONDER CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO.	• Contar con seguimiento de alto nivel gerencial. • Contar con un sistema de indicadores. • Dar a conocer dentro de la organización. • Involucrar dentro de los mecanismos de mejoramiento continuo (PHVA[11])

11 Entiéndase: Planear, Hacer, Valorar y Actuar.

GUÍAS COLOMBIA
MECANISMOS QUEJAS Y RECLAMOS

3

¿CÓMO PONER EN MARCHA EL MECANISMO?

3 ¿CÓMO PONER EN MARCHA EL MECANISMO?

Siguiendo el **documento base**, que guía el desarrollo de este lineamiento, el mecanismo a través del cual las empresas tratan las quejas y reclamos dependerá de las particularidades de su entorno, sus operaciones y su negocio. A continuación ofrecemos elementos útiles para el diseño y puesta en marcha de dicho mecanismo[12].

1. Cuando se publicita el mecanismo se debe informar a los diferentes grupos de interés sobre:

- Quién es la compañía y en qué consiste el proyecto o actividad que se desarrolla en la zona.
- Quién puede acceder a este mecanismo.
- Dónde, cómo y cuándo se puede registrar una queja o reclamo.
- Qué equipo o división dentro de la empresa es responsable de revisar, archivar y dar seguimiento a las quejas o reclamos.
- Informar si algún tercero participará en el proceso.
- Qué debe esperar quien eleva una queja o reclamo, en términos de respuesta, tiempo y gestión.
- Qué pasos son tomados por la compañía cuando recibe la queja o reclamo.
- Qué tipo de quejas o reclamos se reciben y cuáles no, y ofrecer información sobre mecanismos para interponer quejas o reclamos que no entran dentro del espectro de quejas o reclamos de este mecanismo o que se deban interponer ante otra entidad.
- De dónde provienen los medios que se procuran para el funcionamiento del mecanismo.
- Ofrecer a los grupos de interés información y sensibilización necesaria en temas de DDHH y DIH, así como sobre el funcionamiento del mecanismo, de manera que cuenten con las herramientas para hacer parte de las discusiones y los procesos que tengan lugar en el marco de tramitar sus quejas y/o reclamos a través del mecanismo disponible.

2. El proceso de recibir y registrar una queja o reclamo debe incluir:

- Recolectar o recibir la queja o reclamo.
- Registrar las quejas o reclamos en el orden en que llegan, en una base de datos general.
- Hacer un seguimiento a cada queja o reclamo en donde se identifique su estatus y nivel de importancia, para así dar tratamiento específico.
- Dar respuesta lo más pronto posible.

12 Estos elementos toman como referencia los trabajos de la Corporate Social Responsibility Initiative (Harvard University): "Rights-compatible grievance mechanisms" (2008); "Corporations and human rights: Accountability Mechanisms for Resolving complaints and disputes" (2007). Y el trabajo del IFC: "Addressing Grievances from Project-Affected Communities: Guidance for Projects and Companies on Designing Grievance Mechanisms"

3. Para preparar y comunicar una respuesta clara se debe tener en cuenta que:

- Todas las quejas y reclamos deben tener una respuesta.
- Las respuestas pueden ser escritas u orales, dependiendo de cómo se recibió la queja o reclamo.
- Si la queja o reclamo demanda una investigación, la respuesta debe incluir información sobre el proceso de la investigación.
- La respuesta debe incluir información sobre los tiempos que se manejarán para atender la queja o reclamo, y sobre la investigación, si esta es necesaria.
- Si la queja o reclamo no responde a las condiciones que este mecanismo maneja o debe ser tramitado en otra entidad, la respuesta debe incluir información sobre otros mecanismos existentes y disponibles.

4. Durante el proceso se debe:

- Identificar todos los actores que son afectados por el hecho que genera la queja, esto puede no ser claro al principio, pero a medida que avance la investigación es importante completar esta información para saber quiénes deben hacer parte de las discusiones.
- Mantener en confidencialidad la identidad de la persona que interpone la queja en los casos que se requiera.
- Informar a quien interpone la queja o reclamo, tres aspectos claves en el proceso: 1) la aceptación de la queja o reclamo, 2) la decisión sobre qué acción, se va a tomar frente a la queja o reclamo aceptada 3) la decisión final. Se recomienda reportar los hechos y los resultados del proceso en los informes de la compañía conservando la confidencialidad de las personas afectadas.
- Establecer, en los casos que se requiera, el papel de las instituciones estatales que puedan tener un rol dentro de la discusión.
- Procurar un dialogo constructivo, informado y directo.

5. Para cerrar el caso se debe recolectar información que de cuenta del proceso y de su clausura, así:

- Documentar la manera en la que se atendió y resolvió la queja.
- Crear una resolución del caso, especificando fecha de inicio y finalización, esta debe estar firmada por el staff responsable.
- Hacer una reunión donde se establece por parte de la empresa y quien haya elevado la queja o reclamo que el caso se cierra.
- Cuando sea posible, incluir en los archivos una confirmación escrita de quien haya elevado la queja o reclamo donde se anote que se cerró satisfactoriamente para este.

6. A la hora de monitorear, reportar y evaluar el Mecanismo de Quejas y Reclamos se debe:

- Crear un conjunto de indicadores que permitan evaluar el mecanismo.
- Desarrollar reportes de manera periódica, que permitan verificar las disminuciones o aumentos en las quejas, así como el proceso de las quejas registradas (registro, trámite y solución).

GUÍAS COLOMBIA
MECANISMOS QUEJAS Y RECLAMOS

4

¿QUÉ DEBEN HACER LAS EMPRESAS FRENTE A UNA QUEJA Y/O RECLAMO EN DIH?

4 ¿QUÉ DEBEN HACER LAS EMPRESAS FRENTE A UNA QUEJA Y/O RECLAMO EN DIH?

Teniendo en cuenta que las empresas tienen la responsabilidad de respetar y cumplir el DIH, la empresa debe realizar acciones que le permitirán procesar las quejas y reclamos de forma adecuada. Dentro de los mínimos que la empresa debe realizar con respecto al DIH se encuentran:

TENER CONOCIMIENTO DEL MARCO GENERAL DE LOS DIH:

Es de vital importancia para las empresas que operan en contextos de conflicto armado, tener conocimiento de las disposiciones establecidas en el DIH. Esto es de especial importancia a la hora de establecer la responsabilidad de las empresas frente a posibles violaciones. En este sentido es importante que la empresa conozca los siguientes aspectos y pueda responder los siguientes interrogantes:

- ¿Cuándo se infringe el DIH?
- ¿A quién protege el DIH?
- ¿Cuál es el rol del Estado y cuál el de las empresas?

TENER CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO DE CONFLICTO ARMADO EN LA ZONA: LA EMPRESA DENTRO DE SU ESQUEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS DEBE INCLUIR ASPECTOS COMO:

- Casos de violación al DIH en la zona
- Actores involucrados en violaciones al DIH
- Conocer los datos de contacto de la oficina del CICR de la región. Las empresas deben informar o explicar a las víctimas y a sus familias que pueden acudir al CICR, de manera directa, y presentar sus casos o solicitudes de ayuda humanitaria.

Las empresas deben tener en cuenta que las denuncias también se pueden presentar, por las víctimas, sus familias y aún por las mismas empresas, a las autoridades del Estado en Colombia, como la Fiscalía General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y las personerías municipales y distritales, o a las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de gobierno.

ESCENARIOS:

La empresa puede recibir quejas y reclamos que correspondan a diferentes escenarios que determinarán el grado de responsabilidad de la empresa y su correspondiente tratamiento:

1. Las quejas y/o reclamos pueden corresponder a violaciones del DIH cometidas por empleados de la empresa o contratistas de forma directa.

La empresa deberá realizar al menos las siguientes acciones:

- Diligenciar el formato de quejas y reclamos (Ver anexo 1)

- Dar a conocer a la víctima el procedimiento a seguir y las acciones que tomará la empresa para aclarar los hechos y garantizar que la o las víctimas[13] accedan a los mecanismos de justicia y reparación.

- La empresa deberá tomar acciones concretas frente a los empleados o contratistas que hayan cometido la violación al DIH.

- Dar a conocer los hechos a las autoridades componentes, para evadir presuntas acusaciones de complicidad por omisión.

- Una vez exista sentencia de la autoridad competente, la empresa debe realizar una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y delimite responsabilidades.

- Se debe establecer mecanismos claros al interior de la empresa que permitan garantizar a las víctimas la no repetición de los hechos.

2. Las quejas y/o reclamos pueden corresponder a violaciones del DIH cometidas por el Ejército que está presente en la zona con el objetivo de proteger a los empleados e instalaciones de la empresa.

La empresa deberá realizar al menos las siguientes acciones:

Diligenciar el formato de Quejas y Reclamos (Ver anexo 1)

- Dar a conocer a la víctima el procedimiento a seguir y las acciones que tomará la empresa para aclarar los hechos y apoyar a la o las víctimas para que, puedan acceder a los mecanismos de justicia y reparación.

- La empresa deberá tomar acciones concretas frente al convenio establecido con el ejército. Para esto deberá contactar a los encargados pertinentes para reportar la situación y para buscar asegurar que el ejército tome las medidas necesarias.

- Dar a conocer los hechos a las autoridades componentes, para evitar acusaciones de presunta complicidad por omisión.

3. Las quejas y/o reclamos pueden corresponder a violaciones del DIH cometidas por grupos al margen de la ley contra personas de la comunidad, empleados de la empresa o contratistas.

La empresa deberá realizar al menos las siguientes acciones:

- Diligenciar el formato de Quejas y Reclamos (Ver anexo 1)

- En todos los casos anteriores, la empresa puede y debe comunicar a las víctimas o a sus familias los datos de contacto del CICR para que las víctimas o sus familias reporten sus casos. El CICR recibirá a las víctimas y a sus familias de acuerdo con sus propias modalidades y criterios de acción. Según sus propios procedimientos el CICR y sus delegados y delegadas explicarán a las familias los pasos a seguir y las respuestas humanitarias que el CICR pueda darles en cada caso.

13 Según lo establecido por el CICR, víctima es toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación a los DDHH y DIH. Este concepto también abarca a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización.

5 CHECKLIST PARA TENER EN CUENTA EN TEMAS DE SEGURIDAD[14]

EL MECANISMO DEBE RESPONDER A:

- Un análisis de riesgos e impactos en materia de DDHH y DIH que contemple las características del entorno, un mapa y análisis de grupos de interés.

EL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS CUENTA CON:

- Protocolos u hojas de ruta para recibir, tramitar e investigar una queja o reclamo.
- Sistemas de verificación que permitan la participación de terceros.
- Un alto directivo que supervise el proceso y lo lidere.
- Un grupo de socios internos y externos a la empresa que sea reconocido por los grupos de interés claves y contribuya en la búsqueda de soluciones en caso de ser necesario.
- Un mecanismo de respuesta predecible.
- Un mecanismo de toma de decisiones predecible.
- Indicadores de funcionamiento e impacto.
- Un sistema de auto reporte.

EL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS PERMITE Y GARANTIZA:

- Acceso sencillo por parte de los grupos de interés claves.
- Acceso a las fuentes de información por parte de los grupos de interés claves.
- El dialogo fluido entre las partes involucradas.
- El involucramiento directo, informado y constructivo de los grupos de interés claves.
- La comunicación transparente y continua entre la empresa y los interesados durante todo el proceso.
- La confidencialidad de la identidad de quien eleva la queja o reclamo, cuando así se solicite o se considere necesario.
- El tratamiento igualitario y serio de todas las quejas o reclamos que se reciben.

14 Esta lista no es exhaustiva y deberá ser adaptada a las necesidades de cada empresa.

GUÍAS COLOMBIA
MECANISMOS QUEJAS Y RECLAMOS

6

OPCIONES NO VINCULANTES

6 OPCIONES NO VINCULANTES

Las siguientes experiencias en mecanismos de quejas y reclamos, aunque no cumplen con cada uno de los mínimos que en este lineamiento se han identificado, son buenos ejemplos de alianza con terceros internos y externos, transparencia, inclusión de las comunidades en el proceso, divulgación del mecanismo entre otros, y dan muestra de posibles formas de cumplir con algunos de ellos.

BTC — PIPILINE — BP

La British Petroleum Company (BP) en Azerbaiyán[15], durante el proceso de planeación del proyecto que uniría el mar Caspio con el Mediterráneo, decidió instalar un mecanismo de quejas y reclamos, el cual da muestra de formas de divulgación del mecanismo y cómo incluir terceros dentro del proceso. Dicho mecanismo operó de la siguiente manera:

- El primer paso fue informar a las comunidades sobre qué iba a hacer la compañía y cómo/dónde podían elevar sus quejas y/o reclamos, a través de afiches y cartas con los nombres de las personas de la empresa a quién contactar.

- El requisito de admisibilidad consistía en que cualquier miembro de la comunidad que se sintiera afectado por la tubería podía registrar una queja y/o reclamo, debía dejar su nombre y teléfono de contacto.

- Se podía ir paralelamente ante las autoridades judiciales.

- BP dio un auxilio a una ONG local para que, en caso de que alguien elevara una queja y/o reclamo y no quedara conforme, pudiera ir gratuitamente, representado por la ONG, a los estrados judiciales.

- La operación del mecanismo la realizó un grupo de ONGs y expertos locales, las quejas y/o reclamos (orales o escritos) eran registrados inicialmente por la oficina de enlace en las comunidades. El jefe de dichas oficinas ponía el caso en conocimiento del área de la empresa responsable del tema relacionado con la queja y/o reclamo, la cual se encargaría de buscar una solución.

- Si la persona seguía inconforme, la oficina de enlace comunitario organizaría una reunión con las partes interesadas, incluidas las autoridades locales, con el fin de llegar a un acuerdo conjunto (negociación directa).

- Las distintas partes involucradas en el caso podían llevar su propia documentación y/o pruebas.

- Si el caso no se solucionaba de esta manera, pasaría a manos del Centro para Educación Legal y Económica (ONG que la BP había designado como árbitro en caso de ser necesario), especialmente en temas relacionados con tierras, compensaciones u otros asuntos no-técnicos.

- Ninguna parte estaba obligada a aceptar a priori la decisión.

15 Rees, C. y Vermijs, D (2008) "Mapping grievance mechanisms in the Business and Human Rights Arena" Corporate Social Responsibility Initiative, Reporte No. 28, Harvard University.

Para más información sobre esta experiencia se pueden consultar los siguientes enlaces:

> www.bp.com
> http://www.bp.com/sectiongenericarticle.do?categoryId=9006669&contentId=7015093
> www.ifc.org/btc

CLEAR VOICE HOTLINE

Clear Voice Hotline (CVH) es un mecanismo de quejas y reclamos, diseñado para que diferentes empresas se suscriban al mecanismo y este se encargue de registrar, evaluar y proponer soluciones a las quejas y/o reclamos de sus empleados. Esta experiencia permite ver progresos importantes en los mínimos de acceso a otros mecanismos de remediación, protección apropiada y alianza con terceros externos.

- Este mecanismo solo atiende de manera explícita las quejas y/o reclamos de empleados, de empresas suscritas al mecanismo.

- Aquellas quejas y/o reclamos que no aplican por la condición de no ser elevadas por empleados de empresas suscritas, son dirigidas a otros mecanismos y se asegura de brindar información pertinente sobre otros sistemas en donde la queja puede ser atendida.

- La información sobre los distintos mecanismos judiciales y no judiciales está también disponible para los empleados de las empresas suscritas. El mecanismo se asegura de que los trabajadores conozcan los mecanismos existentes antes de elevar su queja y/o reclamo, para que el empleado pueda tomar una decisión informada.

- CVH se encarga de repartir información a los empleados de las empresas inscritas al mecanismo a través de charlas, talleres y material donde se da información sobre el proceso, y donde se asegura la confidencialidad en los casos que el reclamante lo indique.

- El uso del mecanismo no tiene ningún costo para los trabajadores.

- Cuando las empresas se inscriben firman un contrato de no retaliación, y en caso de que CVH descubra que alguna empresa tiene retaliación contra alguno de los empleados, CVH se asegura de hacer pública la situación y terminará el contrato inmediatamente con la empresa.

Para más información sobre esta experiencia se pueden consultar los siguientes enlaces:

> www.clearvoicehotline.net
> www.vozclara.net

FAIR WEAR FOUNDATION

Fair Wear Foundation (FWF) es una iniciativa multi-actor que involucra sindicatos, ONGs y empresas del sector de ropa. Busca promover condiciones laborales humanas a través de su Código de Prácticas Laborales (CPL). Los miembros de esta iniciativa se someten a auditorías y a cumplir las reglas de la FWF, las cuales se basan en los Convenios de la OIT y en la Declaración Universal de DDHH. Este caso nos deja ver avances en temas de confidencialidad e inclusión de distintos actores.

El mecanismo de quejas y reclamos de la FWF se tramita desde su página web, de la siguiente manera:

- Las quejas y/o reclamos pueden ser presentadas por los trabajadores, sus representantes o ONGs interesadas en el tema.

- Las quejas y/o reclamos se pueden presentar en contra de las empresas, sus proveedores y los procedimientos mismos de la FWF.

- Sólo pueden presentarse sobre violaciones al código de conducta (CPL).

- No se apoya monetariamente a quienes tramitan una queja.

- Se garantiza confidencialidad durante el trámite de cada queja, a menos que la investigación requiera que se haga público el nombre de quien haya elevado la queja y/o reclamo.

- Como parte del funcionamiento del mecanismo se destinaron dos instancias: *"local"* y "más allá de lo local". El local se inicia ante un punto local quien decide la admisibilidad de la queja. Si es admisible y vincula al empleado con su empleador, se busca que se resuelva el caso conforme las reglas internas de la empresa respectiva. La modalidad "más allá de lo local" se usa cuando la queja y/o reclamo involucra a agentes distintos al empleado/empleador, cuando el problema sigue persistiendo, y/o cuando el apoyo de una empresa par es necesario.

- Los resultados son definidos como *"acciones correctivas"*, que pueden incluir aumento salarial, menos horas extras de trabajo, mejores condiciones en general.

- Usualmente no se apela una decisión pues quien eleva la queja y/o reclamo participa durante todo el proceso, pero en caso de que no esté de acuerdo con la decisión, el caso puede ir al consejo directivo de la FWF.

Para más información sobre esta experiencia se pueden consultar los siguientes enlaces:

> en.fairwear.nl
> en.fairwear.nl/file.php?id=637

AFRICAN DEVELOPMENT BANK

El African Development Bank es un banco con presencia en África y Europa, que decidió poner en marcha un mecanismo de quejas y/o reclamos para que todo aquel que se vea afectado por cualquier proyecto financiado por el banco, se pueda acercar a registrar su queja.

- La iniciativa se especializa en asuntos relacionados a los DDHH, en especial asuntos de género, desplazamiento forzado, tenencia ilegal de tierras y derechos del agua.

- Para publicitar el mecanismo, además de la página Web del banco, este se ha unido con ONGs locales e internacionales para llevar información sobre el mecanismo a todas las localidades donde operen proyectos financiados por el banco.

- Este mecanismo no recibe quejas que estén siendo atendidas por mecanismo judiciales.

- El mecanismo cuenta con un periodo máximo de 14 días para dar una respuesta inicial y un periodo máximo de 21 días para concluir la investigación.

- Es posible que el banco decida terminar la financiación de un proyecto en caso de encontrar abusos y violaciones por parte de la compañía operante del proyecto.

Para más información sobre esta experiencia se pueden consultar los siguientes enlaces:

> www.afdb.org
> www.afdb.org/irm

7 REFERENCIAS

DDHH

- Declaración Universal de Derechos Humanos. Disponible en: http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml
- Human Rights Translated. A Business Reference Guide. Disponible en: http://humanrights.unglobalcompact.org/doc/human_rights_translated.pdf
- Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en Colombia. Disponible en: http://www.hchr.org.co/

DIH

- CICR. Derecho Internacional Humanitario. Disponible en: http://www.icrc.org/web/spa/sitespa0.nsf/iwpList2/Humanitarian_law
- CICR Derecho internacional humanitario y Derecho internacional de los derechos humanos. Analogías y diferencias. Disponible en: http://www.icrc.org/Web/spa/sitespa0.nsf/htmlall/5V5L32/$FILE/DIH_DIDH.pdf

EMPRESAS Y DDHH

- Business and Human Rights Resource Center. Disponible en: http://www.business-humanrights.org/
- Reportes del Representante Especial para asuntos de Empresas y DDHH de la Secretaría General de Naciones Unidas. *"El Marco de Proteger, Remediar y Respetar"* Disponible en: http://www.business-humanrights.org/SpecialRepPortal/Home
- United Nations Global Compact (Pacto Global). Disponible en: http://www.unglobalcompact.org/
- Global Business Initiative on Human Rights (GBI). Disponible en: http://www.global-business-initiative.org/
- Institute for Human Rights and Business (IHRB). Disponible en: http://www.institutehrb.org/
- Escuela de Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: http://escolapau.uab.cat/castellano/programas/empresadh.htm
- International Business Leaders Forum (IBLF). Disponible en: http://www.iblf.org/
- ISO 26000 Guía en Responsabilidad Social
- Business and International Humanitarian Law: an introduction to the rights and obligations of business enterprises under international humanitarian law. Disponible en: http://www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p0882.htm

MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Caroline Rees. (2008) *"Grievance Mechanisms for Business and Human Rights: Strengths, Weaknesses and Gaps"*. Corporate Social Responsibility Initiative. John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Disponible en: http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/workingpaper_40_Strengths_Weaknesses_Gaps.pdf

- (2008) *"Rights-compatible grievance mechanisms: A Guidance Tool for companies and their stakeholders"* Corporate Social Responsibility Initiative John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Disponible en: http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/Workingpaper_41_Rights-Compatible%20Grievance%20Mechanisms_May2008FNL.pdf

- (2008) *"Mapping Grievance Mechanisms in the business and human rights area"*. Corporate Social Responsibility Initiative. John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Disponible en: http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/Report_28_Mapping.pdf

- IFC Addressing Grievances from Projected-Affected Communities. Guidance for projects and companies on designing grievance mechanisms. Disponible en: http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/AttachmentsByTitle/p_GrievanceMechanisms/$FILE/IFC+-Grievance+Mechanisms.pdf

8 ¿CÓMO REPORTAR SU AVANCE?

Si es la primera vez que reporta para Guías Colombia responda la siguiente línea de base, de lo contrario, remítase a los indicadores.

A.1	¿CUENTA CON UN MECANISMO FORMAL DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS?	SI	NO
		ESPECIFIQUE	
A.2	¿A QUÉ GRUPOS DE INTERÉS ESTÁ DIRIGIDO?		
		ESPECIFIQUE	
A.3	¿CUENTA CON UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN CON SUS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS?		
		ESPECIFIQUE	
A.4	¿A QUÉ GRUPOS DE INTERÉS ESTÁ DIRIGIDO ESTE MECANISMO DE COMUNICACIÓN?		
		SI	NO
A.5	¿CUENTA CON UN MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS?		
		ESPECIFIQUE	
A.6	¿LOS PLANES DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA EMPRESA TIENEN RELACIÓN CON EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS?		

GUÍAS COLOMBIA
MECANISMOS QUEJAS Y RECLAMOS

A

ANEXOS

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

¿QUIÉN RECIBE LA QUEJA?

NOMBRE:

CIUDAD:

¿QUIÉN INTERPONE LA QUEJA O RECLAMO?

NOMBRE:

CIUDAD:

¿QUIÉN ES LA VÍCTIMA O VÍCTIMAS?

IDENTIFICAR GRUPO:

NIÑO/A	MUJER CABEZA DE FAMILIA	JOVEN	DESPLAZADO	TRABAJADOR DE LA EMPRESA	OTRO

NOMBRE SI ES NECESARIO ESPECIFICAR:

FORMATO DE LA QUEJA O RECLAMO

VERBAL	ESCRITA	CORREO ELECTRÓNICO	LÍNEA TELEFÓNICA	REUNIÓN	OTRAS

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

LUGAR:

FECHA:

RECUENTO DE LOS HECHOS: DESCRIPCIÓN COMPLETA, LUGAR, PARTES INVOLUCRADAS

IDENTIFICAR:						
SITUACIÓN:	Abuso o violación a los DDHH	Abuso o Violación al DIH	Situación de riesgo para los DDHH		Situación que no genera riesgo a los DDHH	
DERECHO VULNERADO:	Primera generación, o de derechos civiles y políticos	Segunda generación, o de derechos económicos, sociales y culturales	Tercera generación, o derechos de los pueblos o de solidaridad		Derecho Internacional Humanitario	
DERECHO ESPECIFICO, SI ES NECESARIO ESTABLECER:						
PRESUNTO RESPONSABLE:	Personal de la empresa	Personal de Seguridad Privada	Personal de la Fuerza Pública	Actor Armado Ilegal	Contratista	Otro
RESPONSABLE ESPECIFICO, SI ES POSIBLE ESTABLECER:						

¿QUÉ RUTA DEBE TOMAR LA QUEJA O RECLAMO?				
TIPO DE INFRACCIÓN:	INEXISTENTE	MENOR	SERIA	GRAVE
TIPO DE MEDIDA QUE SE DEBE TOMAR:	PREVENTIVA	CORRECTIVA		COMPENSATORIA
ÁREAS DE LA EMPRESA QUE ESTÁN INVOLUCRADAS:				
¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN?				

SEGUIMIENTO:	
FUENTE CON LA QUE SE TRIANGULA LA INFORMACIÓN:	**OBSERVACIONES**
	Institución del Estado
	Organismos de control del Estado
	Medios de comunicación
	Portal de quejas
	Sindicato
	ONG
	Comunidad
	Otros
SEGUIMIENTO:	**OBSERVACIONES**
	Registro o Reporte interno
	Acuse de recibido de la queja
	Resultado investigación interna
	Acción correctiva de la empresa
	Reporte a autoridades (si amerita)
	Seguimiento a las acciones de las autoridades
	Resultado investigación autoridad/institución del Estado
	Acciones correctivas de autoridad competente
	Resultados de acciones
	Comunicación a los afectados de los resultados de las investigaciones y de las acciones correctivas
	Conformidad de los afectadoscon las medidas adelantadas
	Cierre
	"Lugar" de archivo de la información

A2 ANATOMÍA DE UN MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS[1]

1 Tomando como referencia el trabajo de Luc Zandvliet y Mary B. Anderson en "Getting it Right: Making Corporate-Community Relations Work", Greenleaf Publishing. United Kingdom.

¿CUÁL ES LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS FRENTE AL DIH?

¿CUÁL ES LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS FRENTE AL DIH?

ES IMPORTANTE DETERMINAR HASTA QUÉ PUNTO Y EN QUÉ SITUACIONES LAS EMPRESAS PUEDEN LLEGAR A SER CONSIDERADAS COMO INFRACTORAS AL DIH, YA SEA DIRECTAMENTE O POR EL ACCIONAR DE TERCEROS ASOCIADOS EN SU CADENA DE VALOR.

RESPONSABILIDAD POR ACCIONES DIRECTAS:

- En situaciones de conflicto armado interno o externo, las empresas pueden ser acusadas de infringir el DIH en situaciones en las que viole los DDHH. Por ejemplo si la empresa se ve involucrada en situaciones de desplazamientos forzosos, trabajo forzado, participación en la adquisición ilícita de bienes privados o públicos, tortura, abusos sexuales, genocidios. (Business and International Humanitarian Law: an introduction to the rights and obligations of business enterprises under international humanitarian law. Ver referencias)

RESPONSABILIDAD POR ACCIONES DE TERCEROS:

- Para que una empresa sea considerada al menos parcialmente responsable, han de cumplirse condiciones como: debe existir una relación de subordinación por parte del tercero asociado a la empresa, y el acto ilícito debió realizarse en el ejercicio de las funciones del tercero asociado. Así mismo, la empresa puede ser acusada de infringir el DIH por complicidad de ayudar o incitar a cometer acciones que vayan en contra del DIH. Por tanto, las empresas deben hacer seguimiento no sólo a sus empleados, también a los contratistas, Fuerzas Militares y empleados de seguridad privada que presten servicios a la empresa.

Guía de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los DDHH y el DIH

Guías Colombia
en Empresas, Derechos Humanos y DIH