**HOJA DE RUTA EN DERECHOS HUMANOS Y EMPRESA PARA SANTIAGO DE CALI**

**Cuestionario tipo para trabajar en la definición interna de un mecanismo de REMEDIO acorde con los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos y Empresa[[1]](#footnote-1)**

**Presentación**

La Administración de Santiago de Cali, a través de la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, trabaja permanentemente en la promoción de una cultura de respeto por los derechos humanos, así como en el diseño e implementación de acciones y medidas concretas de prevención de vulneraciones a los derechos humanos, en sintonía con la normatividad vigente.

La Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, creada a través del Decreto Municipal No. 411.0.20.0516 del 28 de septiembre de 2016, “*Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias*", es el organismo encargado de diseñar e implementar políticas, programas y proyectos que permitan la prevención de la violencia, la resolución pacífica de conflictos, la promoción y protección de los derechos humanos y el fomento de una cultura y pedagogía de paz y reconciliación.

Como parte de estas acciones, se ha liderado, desde el año 2017, una agenda pública para **promover una cultura de respeto en el marco de las operaciones empresariales**. Es decir, acciones dirigidas al sector empresarial (público y privado), con el fin de que este identifique cuáles son sus potenciales impactos negativos en derechos humanos, de manera que se diseñe un esquema de debida diligencia para prevenir estos impactos, mitigarlos o, en su defecto, remediarlos.

Como parte de este proceso, el pasado 14 de diciembre de 2018, en las instalaciones del Hotel Spiwak, el alcalde aprobó, mediante Decreto No. 0760 de 2018, la Hoja de Ruta en Derechos Humanos y Empresa para Santiago de Cali, con lo cual Cali se convirtió en la primera ciudad en Colombia en iniciar un trabajo público-privado en la materia. En dicha sesión, 19 actores empresariales manifestaron su compromiso de implementar la Hoja de Ruta de manera voluntaria en calidad de **empresas pioneras**[[2]](#footnote-2), plasmando su firma de manera simbólica, como expresión de su voluntad para trabajar en esta agenda.

Durante 2019, los 19 actores empresariales diseñarán, cada uno, de manera individual, un **plan de acción anual**, con el cual darán inicio a una serie de acciones concretas para asumir los **tres (3) compromisos establecidos en la Hoja de Ruta**: i) manifestar su compromiso público por el respeto a los derechos humanos en el marco de sus operaciones, ii) llevar a cabo una debida diligencia en derechos humanos, y iii) remediar, cuando a ello haya lugar, a quienes posiblemente se vean afectados por causa o con ocasión de sus actividades, o de terceros con quienes estas contraten.

Para el caso concreto, este cuestionario es parte de las herramientas técnicas que, se espera, puedan servirles a las empresas para trabajar en el **Compromiso No. 3** establecido en la Hoja de Ruta[[3]](#footnote-3), a saber, la garantía de acceso a **remedio** para quienes eventualmente se vean afectados en alguno de sus derechos por causa o con ocasión de las actividades empresariales.

**El presente cuestionario es parte del compromiso asumido por la Alcaldía de Santiago de Cali** en relación con las empresas, consistente en brindarles las **herramientas técnicas** con las cuales puedan cumplir su tarea de implementar la aludida Hoja de Ruta. Se trata de una **adaptación territorial del cuestionario original** diseñado por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2019), en la misma materia.[[4]](#footnote-4)

El cuestionario está dividido en tres (3) bloques de preguntas. El primer bloque se refiere a la información básica a ser proporcionada con respecto al diseño del mecanismo de quejas y reclamaciones existente en la empresa. El segundo bloque de preguntas alude a los criterios de efectividad establecidos en la Hoja de Ruta en Derechos Humanos y Empresa para Santiago de Cali.[[5]](#footnote-5) El tercer bloque se relaciona con aspectos transversales.

**INFORMACIÓN ACERCA DE LA EMPRESA**

1. **Nombre de quien(es) responde(n) el cuestionario**

*Nota: esta información se mantendrá confidencial al interior de la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, salvo expresa autorización de la empresa para fines prácticos del ejercicio.*

1. **Cargo/papel en la empresa en relación con el mecanismo de reclamo del que nos ocuparemos en el cuestionario**
2. **Nombre de la empresa pionera**

 *Nota: esta información se mantendrá confidencial al interior de la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, salvo expresa autorización de la empresa para fines prácticos del ejercicio.*

1. **Dirección de correo electrónico de contacto.**

*Nota: esta información se mantendrá confidencial al interior de la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, salvo expresa autorización de la empresa para fines prácticos del ejercicio.*

**EL CUESTIONARIO**

1. ***Información básica sobre el diseño del mecanismo de quejas y reclamaciones existente en la empresa***
2. **¿Quién tiene derecho a presentar una queja a través del mecanismo?**
3. **¿Qué tipo de reclamaciones pueden ser resueltas por el mecanismo?**

*Marque todo lo que corresponda.*

[ ]  Quejas relacionadas con el trabajo o asuntos laborales (discriminación, asuntos de género, salud y seguridad en el lugar de trabajo, pago de salarios, acoso laboral, acoso sexual, libertad de asociación o sindical)

[ ]  Quejas relacionadas con problemas ambientales (contaminación por ruidos, olores, visual, emisiones de gases efecto invernadero, gestión de residuos sólidos y/o peligrosos, vertimientos, acceso al agua, uso y utilización de energía, deforestación, conservación de la biodiversidad)

[ ]  Quejas relacionadas con la propiedad (desplazamiento involuntario-reasentamientos, pérdida de tierra / propiedad, gestión de compra o adquisición de predios, consulta previa a grupos étnicos)

[ ]  Quejas relacionadas con el consumidor (seguridad del producto)

[ ]  Quejas relacionadas con la privacidad (uso indebido de información personal)

[ ]  Quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción (que puedan tener como consecuencia la afectación a algún derecho, como educación, alimentación, salud, igualdad de trato)

[ ]  Otro:

1. **¿Qué tipos de reparaciones/compensaciones se pueden obtener a través del mecanismo?**

*Marque todo lo que corresponda.*

[ ]  Compensación financiera

[ ]  Un proceso preventivo (por ejemplo, garantía de no repetición, aumento de salvaguardas, etc.)

[ ]  Reparación no financiera (por ejemplo, restauración de la propiedad arrebatada, etc.)

[ ]  Terminación / suspensión de la relación empresarial (por ejemplo, finalización de la relación con los proveedores que hayan incurrido en la afectación)

[ ]  Investigación

[ ]  Otro:

1. **¿Cómo se financia el mecanismo?**
2. **¿Cuáles fueron las principales razones para establecer el mecanismo?**

*Marque todo lo que corresponda.*

[ ]  Gestión de riesgos

[ ]  Cumplimiento legal

[ ]  Requisito reglamentario del Estado

[ ]  Cumplimiento de los estándares de una asociación industrial y / o iniciativa de múltiples partes interesadas

[ ]  Es uno de los compromisos adquiridos por la empresa como parte de la Hoja de Ruta de Santiago de Cali

[ ]  Otro:

1. **¿Qué orientación, recursos o fuentes de información se consultaron al momento de diseñar el mecanismo al interior de la empresa?**
2. ***Información sobre la efectividad del mecanismo de quejas y reclamaciones existente en la empresa***
3. ¿Qué pasos se toman para garantizar que el mecanismo sea legítimo (es decir, el mecanismo permite que los usuarios tengan confianza en él, y está protegido contra interferencias indebidas)?
4. ¿Qué medidas se toman para garantizar que el mecanismo sea accesible (es decir, los usuarios del mecanismo son conscientes de la existencia del mismo y reciben asistencia para superar las barreras de acceso (relacionadas con el idioma, la alfabetización, el costo, la ubicación, los temores de represalias, etc.))?
5. ¿Qué pasos se toman para garantizar que el mecanismo sea predecible (es decir, que los procedimientos del mecanismo, los resultados disponibles y las herramientas de implementación sean claros y se conozcan públicamente)?
6. ¿Qué pasos se toman para garantizar que el mecanismo sea equitativo (es decir, a las partes interesadas afectadas se les otorga un acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento para que puedan participar en el proceso de reclamación en términos justos e informados)?
7. ¿Qué pasos se toman para asegurar que el mecanismo es transparente:
8. en casos individuales (es decir, las partes de una queja son regularmente informadas sobre su progreso)?
9. hacia el público (es decir, el rendimiento general del mecanismo se conoce a través de estadísticas, estudios de casos e información detallada sobre el manejo de los casos, o es publicado en reportes anuales de sostenibilidad)?
10. Para ser considerados efectivos bajo los Principios Rectores de las Naciones Unidas, los mecanismos de reclamación no estatales deben ser compatibles con los derechos, en la medida en que los mecanismos aseguren que los resultados y las reparaciones concuerden con los derechos humanos internacionalmente reconocidos. ¿Podría dar ejemplos de cómo esto se logra en la práctica?
11. ¿Qué pasos se toman para garantizar que las lecciones aprendidas sobre el mecanismo:
12. ¿las lecciones aprendidas son utilizadas para mejorar el mecanismo?
13. ¿influyen en las políticas, procedimientos y / o prácticas de la compañía para prevenir quejas y daños futuros?
14. ¿Qué pasos se toman para garantizar que:
15. ¿los grupos de partes interesadas afectados son consultados sobre el diseño y ejecución del mecanismo?
16. ¿las decisiones respecto las reparaciones proporcionadas se deciden a través del diálogo entre la empresa y los afectados?
17. ***Información sobre temas transversales***
18. Por favor describa cualquier relación que el mecanismo tenga con la Alcaldía de Santiago de Cali o con cualquier otra entidad estatal. ¿Está el mecanismo regulado en la legislación nacional o del ente territorial? ¿Existen políticas que cubran las referencias o la colaboración con mecanismos estatales? ¿En qué medida existe la interacción entre el mecanismo y los mecanismos estatales en la práctica?
19. ¿Coopera el mecanismo con otros mecanismos de reclamación no estatales operados por su compañía, otras compañías u organizaciones externas (por ejemplo, iniciativas de múltiples partes interesadas, asociaciones industriales o mecanismos independientes de rendición de cuentas de las instituciones financieras de desarrollo)? Si es así, ¿cómo y en qué circunstancias?
20. ¿Qué medidas se toman en la empresa para garantizar que los usuarios reales y potenciales, sus amigos y familiares, los defensores de los derechos humanos y otras personas estén protegidos contra represalias o intimidaciones cuando se está utilizando o se quiere utilizar el mecanismo?
21. ¿De qué manera el mecanismo involucra a las partes interesadas afectadas en el diseño e implementación de soluciones? ¿Qué pasos se toman para garantizar que las experiencias y perspectivas de los usuarios (y particularmente aquellos en riesgo de vulnerabilidad y marginación) se comprendan y reflejen adecuadamente? ¿Qué procesos existen para garantizar que grupos grandes y / o grupos dispares estén suficientemente representados?

**Información Adicional:**

Por favor, comparta cualquier otra información que no haya podido compartir más arriba.

***Cualquier inquietud que exista con respecto a este cuestionario, no dude en comunicarse con la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana de Santiago de Cali, al teléfono (2) 6618707 o al correo*** ***jose.gomez.ro@cali.gov.co******.***

1. Este cuestionario es una adaptación realizada por la Alcaldía de Santiago de Cali frente al documento original elaborado por las Naciones Unidas (2019): cuestionario específico de la OACNUDH para empresas para la Parte III del Proyecto sobre la Rendición de Cuentas y los Mecanismos de Reparación (ARP III, por sus siglas en ingles), el cual puede ser respondido de manera voluntaria y confidencial por las empresas en el enlace: <http://tiny.cc/ARP3CompanySurvey>. [↑](#footnote-ref-1)
2. Las 19 empresas pioneras son las siguientes: ANDI Valle del Cauca, ACOPI Valle del Cauca, ACRIP Valle, Cámara Colombiana de la Infraestructura, Metro Cali, EMCALI, EMRU, Comfandi, Fortox S.A., Riopaila Castilla, Fundación Valle del Lili, Carvajal S.A., Colombina, Plasticaucho, Hoteles Spiwak, Calzatodo, Reckitt Benckiser, Ingredion y Colgate Palmolive. [↑](#footnote-ref-2)
3. Hoja de Ruta en Derechos Humanos y Empresa para Santiago de Cali, aprobada por el alcalde mediante Decreto No. 0760 del 14 de diciembre de 2018. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ver Nota No. 1. [↑](#footnote-ref-4)
5. Es de anotar que la Hoja de Ruta en Derechos Humanos y Empresa para Santiago de Cali se fundamenta, a su vez, en el estándar internacional vigente en la materia, a saber, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (2011). Al respecto, el Principio 31 de los Principios Rectores proporciona un conjunto de criterios de efectividad para los mecanismos de reclamación no judiciales; es decir, los que deben ser diseñados por las empresas. [↑](#footnote-ref-5)