
Colombia:

Estudio documental de las políticas de derechos humanos de 24 empresas con base en el Pilar II de los Principios Rectores sobre empresas y derechos humanos de las Naciones Unidas.



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos



Defensoría del Pueblo

COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos

Con el apoyo de:

INSTITUTO DANÉS
DE DERECHOS
HUMANOS

© Defensoría del Pueblo, 2024

Obra de distribución gratuita.

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

Colombia. Defensoría del Pueblo. Colombia: Estudio documental de las políticas de derechos humanos de 24 empresas con base en el Pilar II de los Principios Rectores sobre empresas y derechos humanos de las Naciones Unidas.

Páginas: 38

Bogotá, D. C., 2024

Esta publicación ha sido posible gracias a una subvención para proyectos de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo [ASDI]. Las opiniones y posiciones reflejadas en esta publicación son responsabilidad exclusiva de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

CARLOS CAMARGO ASSIS
Defensor del Pueblo

LUIS ANDRÉS FAJARDO ARTURO
Vicedefensor del Pueblo

ALBERTO JOSÉ VALCARCEL ZÁRATE
Defensor Delegado para los Derechos Económicos Sociales y Culturales

Autores

DANIEL MARÍN LÓPEZ
LAURA MONTAÑO
PAULA ANDREA VALENCIA CORTÉS

Apoyo técnico en la elaboración del documento

DIANA PAOLA PARDO DELGADO
Profesional especializada - Delegada para los DESC

ÁLVARO FRANCISCO AMAYA
Experto Regional para América Latina y El Caribe - Instituto Danés de Derechos Humanos.

Apoyo técnico en la investigación

ADRIANA GAVIRIA DUGAND
Asesora en análisis cuantitativo de datos y metodologías de línea de base

MARÍA PAULA CONTRERAS
JUANITA UMAÑA
Asistentes de investigación

EN ALGÚN LUGAR ESTUDIO
Diseño, diagramación y diseño de portada

Fotografías
Banco de fotos de la Defensoría del Pueblo

ÍNDICE

6	INTRODUCCIÓN
8	METODOLOGÍA Y PROCESO
13	RESULTADOS
16	RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL TEMA A – GOBERNANZA Y COMPROMISOS POLÍTICOS
19	RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL TEMA B – INTEGRACIÓN DEL RESPETO Y LA DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH
25	RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL TEMA C – RECURSOS Y MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS
29	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Nota 1: La Defensoría del Pueblo adelantó el presente estudio con base en su mandato constitucional y legal. Las empresas objeto de este fueron informadas sobre la realización de esta investigación por la Defensoría del Pueblo a través de comunicación escrita, en la cual se indicó la metodología a utilizar y el alcance de la misma. Las empresas no manifestaron oposición respecto a la aplicación de la metodología del Corporate Human Rights Benchmark (CHRB).

Nota 2: La metodología del Corporate Human Rights Benchmark (CHRB) se basa únicamente en la información documentada y pública de las empresas, por ende, se usaron las políticas, informes anuales y demás documentos relevantes sobre derechos humanos que se encuentran disponibles y accesibles a la ciudadanía en los sitios web de cada una de las empresas. De esta manera, con el presente estudio la Defensoría del Pueblo no avala el comportamiento positivo o negativo de las actividades o proyectos concretos de las empresas ni evalúa la implementación o eficacia de las prácticas documentadas por estas y utilizadas para el presente estudio. Por lo anterior, las empresas objeto de este estudio deben abstenerse de utilizar esta investigación como estrategia de marketing.



#NosUnenTusDerechos

ACRÓNIMOS

CHRB

Corporate Human Rights Benchmark

DDHH

Derechos Humanos

IDDH

Instituto Danés de Derechos Humanos

OCDE

Organización para la Cooperación
y el Desarrollo Económico

OIT

Organización Internacional del Trabajo

PRNU

Principios Rectores de Naciones Unidas

PRESENTACIÓN

La Defensoría del Pueblo de Colombia en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos decidió realizar aportes para la construcción de una línea base en Colombia sobre el estado de implementación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas (PRNU). En consecuencia, se realizó un informe sobre la manera en que empresas líderes en Colombia incorporan medidas de respeto de los derechos humanos (Pilar II).

Este informe se basó en la metodología del Corporate Human Rights Benchmark (CHRB), la cual a partir de doce (12) indicadores extraídos de los PRNU, permite dar una perspectiva de la información documentada y pública que tienen las empresas relativas a derechos humanos y evidenciar si cuentan con las políticas necesarias.

Después de analizar la información de 24 empresas, se encontró que, a pesar de los avances, aún hay un largo camino por mejorar. Los resultados obtenidos muestran que: el 42,36% de las empresas cuentan con políticas de gobernanza y compromisos en políticas de las empresas en derechos humanos; tan solo 16,49% hace referencia a la integración del respeto y la diligencia debida DDHH; y únicamente el 19,44% cuenta con procedimientos de reparación y los mecanismos operacionales de reclamación que exigen los PRNU.

El informe concluye con una serie de recomendaciones para las empresas, las organizaciones empresariales y los inversionistas frente a la implementación del Pilar II de los PRNU en Colombia. Estas recomendaciones buscan mantener y fortalecer los avances en la creación de políticas de DDHH por parte de las empresas, impulsar la implementación de la DDDH y alentar la creación de rutas para la reparación y mecanismos de reclamación.

La Defensoría del Pueblo reitera el llamado a las empresas que operan en el territorio colombiano para que en el desarrollo de su actividad económica respeten los derechos humanos. Ese propósito es alcanzable: i) conociendo qué son los derechos humanos, ii) procurando el progreso y la transformación positiva de los territorios en los que opera, iii) identificando los riesgos que la operación empresarial a lo largo de toda su cadena puede tener frente a los derechos humanos, y iv) adoptando las medidas oportunas y efectivas para mitigar los riesgos o reparar los daños ocasionados.



INTRODUCCIÓN

Hace más doce años se adoptaron los Principios Rectores de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU). Este marco de principios articula las obligaciones estatales y las responsabilidades empresariales para prevenir y abordar los impactos y violaciones de las actividades empresariales en materia de derechos humanos¹. En lo que respecta a las empresas, específicamente se establece que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas en las que tengan alguna participación².

Desde su respaldo unánime por parte del Consejo de Derechos Humanos de la ONU, se han logrado avances: los gobiernos, los inversionistas y las empresas reconocen cada vez más los PRNU como el punto de referencia clave para adelantar sus esfuerzos en materia de conducta empresarial responsable³.

El desarrollo e implementación de este marco de principios ha tenido efectos en diferentes partes del mundo. En los últimos años, la Unión Europea (UE) ha introducido una serie de iniciativas regulatorias que, de diferentes maneras, buscan abordar los abusos que tienen las empresas en el disfrute de los derechos humanos, incluidas, en particular, sus operaciones fuera de la Unión Europea⁴.

El panorama mundial muestra que un número creciente de empresas poco a poco se ha ido comprometido públicamente con los PRNU y, como consecuencia, muchas han puesto en marcha metodologías para lograr el respeto por los derechos humanos, y para prevenir o reparar los abusos de sus operaciones, incluso en sus cadenas de valor⁵. A pesar de los avances, los desafíos globales continúan, ya que persisten empresas que ignoran sus responsabilidades en derechos humanos y en consecuencia impactan negativamente a las comunidades en determinados contextos⁶.

El panorama global no es distante del contexto nacional. Colombia ha avanzado en la implementación de los PRNU a través de la implementación de dos Planes Nacionales de Acción entre 2015 y 2022, y con una legislación que se ajusta cada vez más a los estándares internacionales laborales y ambientales. No obstante, en el país son múltiples las denuncias sobre violaciones de derechos humanos donde se señala a las empresas de vulnerar derechos como la libertad de asociación, de generar graves impactos en el medio ambiente e incluso se les ha acusado de tener vínculos con grupos armados⁷. Este panorama

1 Naciones Unidas. (2021). PRNU+10. Recuperado de [<https://empresasyderechoshumanos.org/prnu10/>]

2 Ibíd.

3 Ruggie, J., Rees, C. y Davis, R. (2021). Diez años después: de los principios rectores de la ONU a las obligaciones multifiduciarias. Revista Empresas y Derechos Humanos, 6 (2), 179-197. doi:10.1017/bhj.2021.8.

4 Ibíd.

5 Naciones Unidas. (2021). Taking stock of investor implementation of the UN Guiding Principles on Business and Human Rights. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/UNGPs10/Stocktaking-investor-implementation.pdf>

6 Amnesty International. (s.i). Los agentes económicos, especialmente las empresas multinacionales que operan a través de fronteras nacionales, han adquirido un poder y una influencia sin precedentes en todo el mundo.

7 Defensoría del Pueblo (2018). Informe del Defensor del Pueblo al Congreso. [<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1394305/XXVI-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso.pdf/259c0106-f0b4-7bc8-ef9f-6b892c149d20?t=1650925685226>]

sugiere un amplio margen de mejora cuando se trata de implementar los estándares internacionales de derechos humanos en todas las operaciones y cadenas de valor.

Por este motivo, la Defensoría del Pueblo de Colombia (DP) en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos decidió realizar aportes para la construcción de una línea base en Colombia sobre el estado de implementación de los PRNU con la realización de dos documentos que se complementan. Estos tienen en cuenta las políticas públicas internas del Estado en la protección de los derechos humanos (Pilar I) y el acceso a mecanismos de reparación (Pilar III), así como la manera en que empresas líderes en Colombia incorporan medidas de respeto de los derechos humanos (Pilar II). El presente informe basado en la implementación del Pilar II busca fortalecer el conocimiento sobre el nivel de implementación de los PRNU en empresas líderes de Colombia e incentivarlas a que mejoren sus políticas, procesos y prácticas para el cumplimiento de los estándares de respeto a los derechos humanos.

Es por esto que la Defensoría del Pueblo -en colaboración con el Instituto Danés de Derechos Humanos (IDDH)- decidió implementar la metodología Corporate Human Rights Benchmark (CHRB) en Colombia, utilizada también en Argentina, Chile, Dinamarca, Finlandia, Irlanda, entre otros países. Este informe examina los compromisos y demás información documentada y pública relativa a derechos humanos de las veinticuatro (24) empresas más grandes con operación en Colombia. Si bien la presente evaluación de las empresas en materia de derechos humanos tiene varias limitaciones (consulte la sección de Metodología), diferentes tomadores de decisiones, incluidos actores estatales e inversionistas están prestando atención a este tipo de estudios para evidenciar los vacíos y fortalezas de las empresas. Por lo tanto, este informe no solo será útil como herramienta para generar o motivar datos transparentes sobre los documentos publicados por las empresas en materia de derechos humanos, sino que también puede facilitar la toma de decisiones más informadas por parte de actores públicos y privados.

Lo anterior se ha evidenciado en otros países. Por ejemplo, tras el primer informe de los resultados de esta metodología, el gobierno finlandés encargó una segunda evaluación para respaldar la implementación de elementos del programa de responsabilidad social corporativa del gobierno. En Irlanda, los hallazgos de su informe se compartieron con el Grupo de Implementación del Plan de Acción, quienes los utilizaron para desarrollar un documento de orientación que ayudara a las empresas a iniciar el proceso de implementación de los PRNU⁸. En Dinamarca, se empezó a aplicar esta metodología periódicamente para identificar brechas y presionar a las empresas a que mejoren sus informes de gestión⁹.

El informe está compuesto por las siguientes secciones: i) en primer lugar, se explicará la metodología y proceso, allí se ahondará en la manera en la que se seleccionaron las empresas y las limitaciones metodológicas que se encontraron; ii) en segundo lugar, se expondrán los resultados del Benchmark; iii) en tercer lugar, se concluirá y se darán algunas recomendaciones.

⁸ World Benchmarking Alliance (2021). Human rights snapshots of companies: Lessons from Denmark, Finland, Ireland and Belgium. Recuperado de [<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/news/human-rights-snapshots-of-companies-lessons-from-denmark-finland-ireland-and-belgium/>]

⁹ Ibíd.

METODOLOGÍA Y PROCESO

CORPORATE HUMAN RIGHTS BENCHMARK (CHRB)

Este informe se basó en la metodología del Corporate Human Rights Benchmark (CHRB), la cual ha permitido hacer un análisis comparativo de las empresas más grandes del mundo, analizando las políticas, los procesos y las prácticas que tienen para sistematizar su enfoque de derechos humanos y cómo responden a denuncias graves.

A partir de doce (12) indicadores extraídos de los PRNU, esta metodología permite tener una perspectiva de la información documentada y pública que tienen las empresas relativas a derechos humanos y evidenciar si cuentan con políticas y acciones relativas a la implementación de los PRNU, independientemente del sector económico y su contexto específico. Vale la pena aclarar que este no es un estudio sobre el desempeño de las empresas en materia de DDHH en el marco de sus actividades, pues solo toma en cuenta la información documentada y pública de las empresas mas no considera el comportamiento de la empresa en casos o situaciones concretas.

Tabla 1: Indicadores Básicos de Empresas y Derechos Humanos

Tema A: Gobernanza y compromisos políticos	
A.1.1	Compromiso de respeto a los derechos humano
A.1.2A	Compromiso de respetar los derechos humanos de los(as) trabajadores(as): Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo
A.1.3	Compromiso de reparar
Tema B: Integración del respeto y la diligencia debida en materia de derechos humanos	
B.1.1	Responsabilidad y recursos para las funciones cotidianas de derechos humanos
B.2.1	Identificación de riesgos y abusos en derechos humanos
B.2.2	Evaluación de los riesgos y abusos en los derechos humanos
B.2.3	Integración y actuación sobre riesgos en derechos humanos y evaluaciones de impacto
B.2.4	Seguimiento de la eficacia de las acciones para responder a los riesgos y abusos en los derechos humanos
B.2.5	Comunicación sobre los abusos en los derechos humanos
Tema C: Reparación y Mecanismos Operacionales de Reclamo	
C.1	Mecanismo(s) de reclamación para trabajadores(as)
C.2	Mecanismo(s) de reclamación para personas y comunidades externas
C.3	Reparación de abusos adversos

Estos indicadores se dividen en tres áreas clave: “Compromisos de política y gobernanza”, “Integración del respeto y la diligencia debida en materia de derechos humanos” y “Resoluciones y mecanismos operacionales de reclamación”. Los indicadores suman un total de 24 puntos, siendo 0 el peor puntaje que puede obtener una empresa y 24 el mejor. La puntuación sigue una estructura establecida, otorgando cero (0), cero punto cinco (0.5), uno (1), uno punto cinco (1.5) o dos puntos (2) dependiendo de si se cumple a cabalidad los requisitos de cada indicador. La puntuación se divide en dos partes, la primera parte son indicadores más amplios y allí solo se podrá obtener un punto, mientras que la segunda parte es más específica, allí también se podrá sacar máximo un punto, para así obtener máximo dos puntos por indicador. En algunos casos, cuando una empresa no ha cumplido con todos los criterios para el puntaje de la primera parte, pero ha cumplido al menos uno o más de los requisitos para la parte dos, se puede otorgar medio punto. Esto es para dar crédito y distinguir a las empresas que cumplen con algunos requisitos en contraposición a aquellas que no cumplen con ninguno.

Teniendo claro estos indicadores, la aplicación de la metodología comienza seleccionando las empresas que serán estudiadas. El propósito es que las empresas seleccionadas sean las más influyentes en el país. Posteriormente, se generan matrices con los puntajes preliminares para cada empresa, siguiendo los indicadores anteriormente explicados. Las matrices son enviadas a cada una de las empresas, estas tienen la posibilidad de ver los resultados y sugerir cambios teniendo en cuenta que solo es válida la información que se encuentre publicada en la página web. Los comentarios hechos por las empresas serán analizados por el equipo de investigadores, quienes en caso de encontrar algún error o vacío en la matriz procederán a hacer los respectivos cambios.

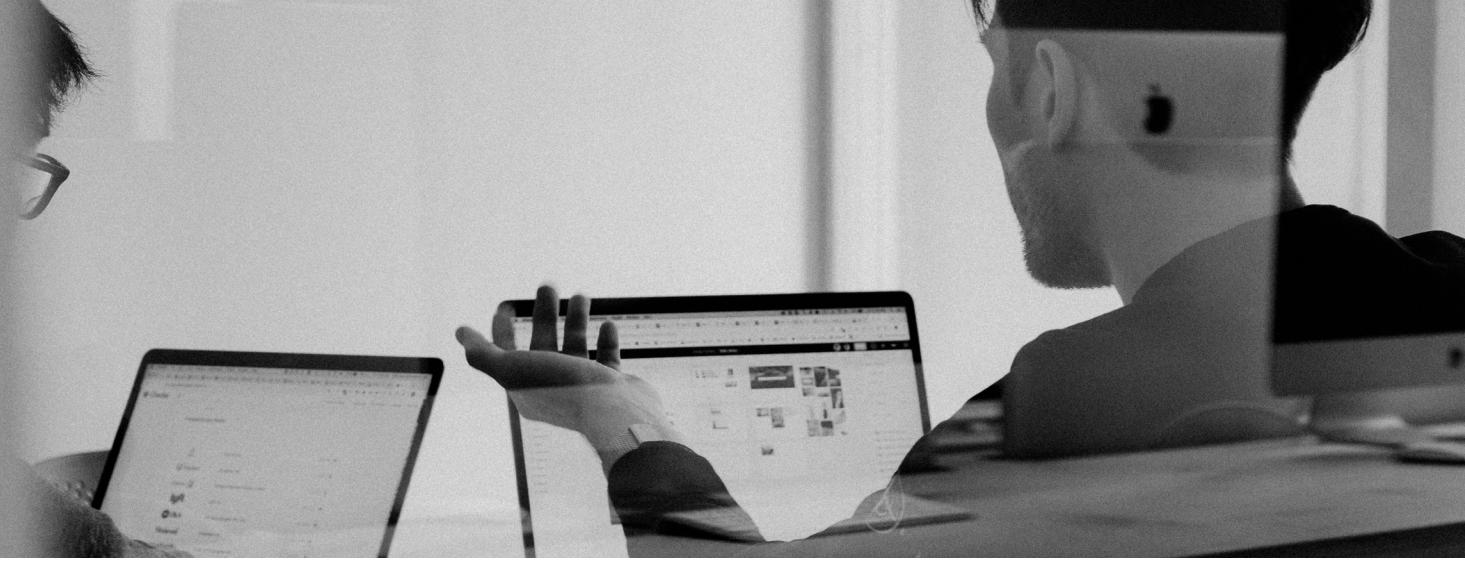
Tabla 2. Resumen de la metodología

Notificación y recopilación de datos	Evaluación inicial	Comentarios del primer borrador	Análisis final	Publicación
Se notifica a las partes interesadas y a las empresas seleccionadas. Se alienta a las empresas a compartir fuentes relevantes con anticipación.	El equipo de investigación lleva a cabo la evaluación inicial basada sobre la información disponible públicamente de las empresas.	Cada empresa recibe un borrador de la matriz y tiene la oportunidad de revisarlo y proporcionar comentarios.	El equipo de investigación evalúa los comentarios allegados por la empresa y actualiza lo que considere pertinente.	Se publica el informe con los resultados y alienta a las partes interesadas a utilizar los resultados para impulsar el cambio.

SELECCIÓN DE EMPRESAS PARA EL PRESENTE INFORME

Se analizaron veinticuatro (24) empresas a través de esta metodología. Para la **selección** de estas compañías se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

1. Para iniciar se identificaron los sectores económicos más relevantes para la economía colombiana. Con el fin de poder hacer comparaciones entre sectores, se estableció que las empresas a ser incluidas en el estudio estarían distribuidas homogéneamente entre los siguientes macrosectores, de acuerdo



con la clasificación de la Superintendencia de Sociedades¹⁰: agropecuario, comercio, construcción, manufactura, minero, servicios, financiero y salud.

2. Posteriormente, se construyó un marco muestral. Para ello se consolidó un listado de las empresas más grandes de Colombia a partir de la información publicada por la Superintendencia de Sociedades y la Bolsa de Valores de Colombia¹¹, teniendo en cuenta los ingresos, las utilidades y el capital.
3. A partir del marco muestral, se seleccionaron las diez (10) empresas más grandes de cada sector. Los criterios para clasificar a las empresas por tamaño fueron:
 - Para el sector rector real no financiero se usó el criterio de ingresos operacionales, definido por la Superintendencia de Sociedades como: “la sumatoria de los ingresos de actividades ordinarias, otros ingresos, así como la participación en las ganancias de subsidiarias asociadas y negocios conjuntos”.
 - Para el sector financiero se usó la capitalización bursátil, entendida como el valor total de todas las acciones de la empresa en la Bolsa de Valores de Colombia.
4. Después de la selección de las diez (10) empresas por cada sector, se generó un sistema de puntos, donde las empresas obtenían un (1) punto si cumplían uno de los siguientes criterios:
 - Criterio de visibilidad: las empresas con mayor número de noticias, sin importar el tipo de noticias registradas, obtenían un punto.
 - Criterio de conflictividad: las empresas con más casos en altos tribunales (sin importar cual fuera el resultado de la decisión del juez) y/o con quejas ante la Defensoría del Pueblo recibían un punto.
 - Criterio de alcance territorial: las empresas que tenían operación en todas las regiones del país obtenían más puntos mientras que las empresas que solo tenía operación en una región del país no obtenían puntos.

10 Reporte de las 1000 empresas más grandes de Colombia en 2021. Disponible en: <https://siis.ia.supersociedades.gov.co/MilEmpresas/index.html#/>

11 Informe diario sobre el cierre de los mercados, el comportamiento de los índices bursátiles, y la información relevante de lo que pasó en el mercado el día hábil bursátil anterior al día de consulta. Consultado para el día 2 de febrero de 2023. Disponible en: https://www.bvc.com.co/informes-y-boletines?tab=informes-bursatiles_diario

El propósito de este sistema fue el de identificar las empresas con mayor liderazgo en cada sector, así como aquellas que afrontan mayores retos en derechos humanos ante los órganos de justicia.

5. Para finalizar, las tres empresas de cada sector que obtuvieron más puntos fueron las seleccionadas. Ya que, según los criterios aplicados, son las que tienden a tener mayor liderazgo en cada sector y en consecuencias las más influyentes de Colombia.

Después de aplicar estos criterios, las empresas seleccionadas fueron:

Tabla 3. Empresas seleccionadas

Sector	Nombre registrado	También conocidas como:
Agropecuario	Avidesa Mac Pollo S.A.	Mac Pollo
	La Fazenda S.A.	La Fazenda
	Incubadora Santander S.A.	Huevos Kikes
Comercio	Organización Terpel S.A.	Terpel
	Almacenes Éxito S A	Almacenes Éxito
	Colombiana De Comercio S.A	Alkosto
Construcción	Constructora Colpatria S.A.S	Constructora Colpatria
	Marval S.A.	Constructora Marval
	Arquitectura Y Concreto S.A.S	Constructora Arquitectura Y Concreto
Manufactura	Refinería De Cartagena S.A.S	Refinería De Cartagena - Reficar
	Bavaria & Cia S.C.A	Bavaría
	Industria Nacional De Gaseosas	Femsa
Minero	Ecopetrol S.A	Ecopetrol
	Drummond Ltd	Drummond
	Carbones Del Cerrejón Limited	Carbones Del Cerrejón
Servicios	Comunicación Celular S.A. (Comcel)	Comcel o Claro
	Empresas Públicas De Medellín E.S.P.	Empresas Públicas De Medellín EPM
	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	Telefónica
Financiero	Bancolombia S.A.	Bancolombia
	Banco De Bogotá S.A.	Banco De Bogotá
	Grupo Aval Acciones Y Valores S.A.	Grupo Aval Acciones Y Valores
Salud	Nueva EPS S.A.	Nueva EPS S.A.
	EPS. Sanitas S.A.	EPS. Sanitas S.A.
	Salud Total S.A. EPS	Salud Total S.A. EPS

Una vez seleccionadas, las empresas fueron informadas por una comunicación formal de la Defensoría del Pueblo que habían sido elegidas para la aplicación de la metodología y se les alentó a aportar la información documentada y pública que considerarán relevante para tener en cuenta. Con las veinticuatro (24) empresas seleccionadas se inició el análisis de los indicadores CHRB Core UNGP.

ALCANCE DE LA METODOLOGÍA

Para terminar esta sección es muy importante resaltar el alcance de la metodología implementada. En primer lugar, la metodología se basa únicamente en la *información documental pública* de las empresas, por ende, se usan las políticas, informes anuales y demás documentos relevantes sobre derechos humanos que se encuentran disponibles y accesibles a la ciudadanía en los sitios web de cada una de las empresas. Por lo tanto, los resultados se basan en las políticas o prácticas por las empresas para el respeto de los derechos humanos que se encuentran documentadas y accesibles públicamente en sus sitios web. En consecuencia, la metodología no aborda la eficacia práctica de estas medidas en su implementación ni el desempeño de la empresa en derechos humanos en sus operaciones, proyectos o casos concretos. Incluso, algunas de las empresas seleccionadas que han obtenido puntajes aceptables, presentan quejas ante la Defensoría del Pueblo u otras autoridades o instancias con relación a cuestiones de derechos humanos. Esto se debe a que el informe actual se limita a medir exclusivamente la coherencia entre la información pública y los Principios Rectores de las Naciones Unidas, sin pretender evaluar el grado de respeto de los derechos humanos por parte de estas empresas.

Es relevante tener en cuenta que el análisis de este informe es una evaluación cualitativa en un

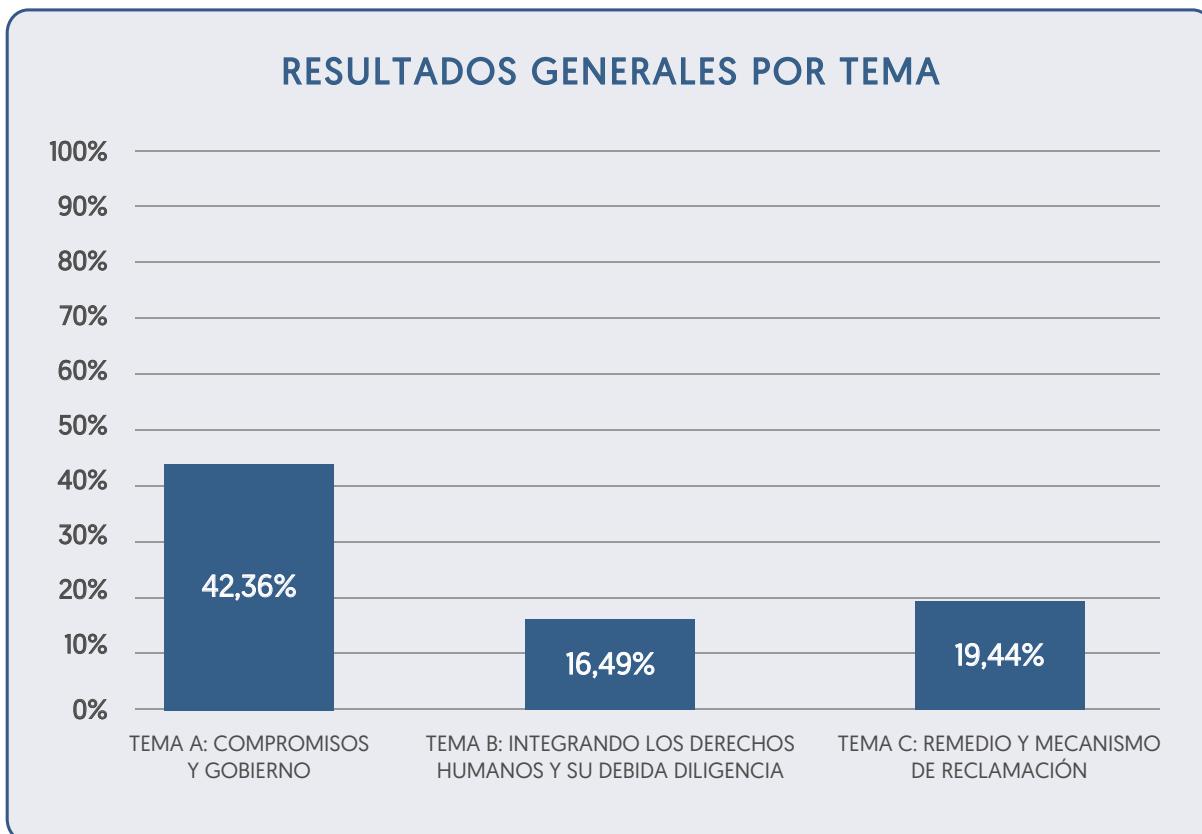


momento determinado, lo que genera que los resultados tengan un margen de interpretación. Por ende, se alienta en la lectura de este informe a tener una visión holística de los niveles de implementación, en lugar de centrarse en las diferencias marginales entre los resultados de los indicadores particulares.

Siendo así, el estudio actual se llevó a cabo entre enero y agosto de 2023, en función de la información documentada y disponible públicamente de 24 empresas en Colombia. Sus resultados muestran algunas tendencias en materia de la implementación del Pilar II de los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas por parte de las compañías seleccionadas, los cuales -además de ser útiles directamente a estas- pueden servir de referencia a las empresas en general en sus pasos hacia una operación respetuosa de los derechos humanos. De esta manera, los resultados no pueden interpretarse de forma generalizante respecto de todo el sector empresarial colombiano. Además, debe aclararse que las pequeñas y medianas empresas (PYME) son el núcleo de la estructura de la economía de Colombia, pero no están representadas en el presente informe.

RESULTADOS GENERALES

Tal cómo se describió, la metodología está conformado por tres temas. El Tema A hace referencia a la gobernanza y compromisos en políticas de las empresas en derechos humanos; el Tema B hace referencia a la integración del respeto y la debida diligencia en materia de derechos humanos y; el Tema C hace referencia a la reparación y los mecanismos operacionales de reclamación. Los porcentajes por área fueron más altos en el Tema A y más débiles en el Tema B. Esto muestra una brecha entre los compromisos sobre derechos humanos y la implementación de la debida diligencia:



A continuación, se presentan los resultados por temas específicos que obtuvo cada empresa:

Tabla 5. Resultados por área y empresa

Sector	Nombre	Puntaje total (máximo 24 puntos)	Puntaje total en porcentaje
Agropecuario	Avidesa Mac Pollo S.A.	0	0%
	La Fazenda S.A.	1	4,17%
	Incubadora Santander S.A.	3	12,5%
Comercio	Organización Terpel S.A.	9,5	39,58%
	Almacenes Éxito S A	7,5	31,25%
	Colombiana De Comercio S.A	0	0%
Construcción	Constructora Colpatria S.A.S	0	0%
	Marval S.A.	1	4,17%
	Arquitectura Y Concreto S.A.S	0	0%
Manufactura	Refinería De Cartagena S.A.S	6,5	27,08%
	Bavaria & Cia S.C.A	7,5	31,25%
	Industria Nacional De Gaseosas	9	37,50%
Minero	Ecopetrol S.A	14,5	60,42%
	Drummond Ltd	11	45,83%
	Carbones Del Cerrejon Limited	11,5	47,92%
Servicios	Comunicación Celular S.A. (Comcel)	7	29,17%
	Empresas Públicas De Medellín E.S.P.	7	29,17%
	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	12,5	52,08%
Financiero	Bancolombia S.A.	12,5	52,08%
	Banco De Bogotá S.A.	9	37,5%
	Grupo Aval Acciones Y Valores S.A.	3	12,5%
Salud	Nueva EPS S.A.	1,5	6,25%
	EPS. Sanitas S.A.	2	8,33%
	Salud Total S.A. EPS	0	0%

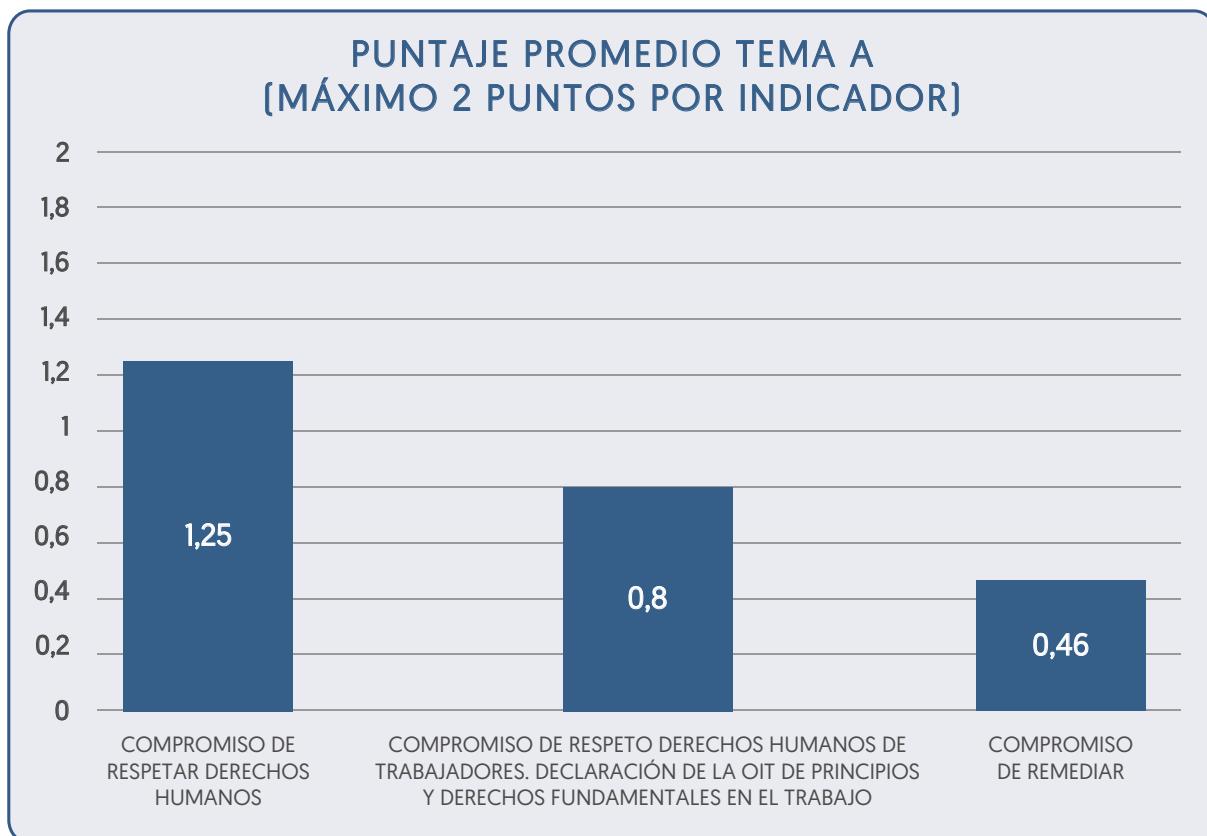
Tabla 5. Resultados por área y empresa

Sector	Nombre	Tema A: Compromisos y Gobierno	Tema B: Integrando los derechos humanos y su debida diligencia	Tema C: Remedio y Mecanismos de reclamación
Agropecuario	Avidesa Mac Pollo S.A.	0	0	0
	La Fazenda S.A.	1	0	0
	Incubadora Santander S.A.	1	0	2
Comercio	Organización Terpel S.A.	5	4,5	0
	Almacenes Éxito S A	3	4,5	0
	Colombiana De Comercio S.A	0	0	0
Construcción	Constructora Colpatria S.A.S	0	0	0
	Marval S.A.	0	1	0
	Arquitectura Y Concreto S.A.S	0	0	0
Manufactura	Refinería De Cartagena S.A.S	3,5	1	2
	Bavaria & Cia S.C.A	5	0,5	2
	Industria Nacional De Gaseosas	5	1,5	2,5
Minero	Ecopetrol S.A	6	5,5	3
	Drummond Ltd	3	6	2
	Carbones Del Cerrejon Limited	3,5	5	3
Servicios	Comunicación Celular S.A. [Comcel]	4,5	0	2,5
	Empresas Públicas De Medellín E.S.P.	3,5	3,5	0
	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	4,5	5	3
Financiero	Bancolombia S.A.	4	5,5	3
	Banco De Bogotá S.A.	4	4	1
	Grupo Aval Acciones Y Valores S.A.	1	0	2
Salud	Nueva EPS S.A.	1,5	0	0
	EPS. Sanitas S.A.	2	0	0
	Salud Total S.A. EPS	0	0	0

Teniendo en cuenta estos resultados generales se desagregarán los resultados por indicador para tener un panorama más completo de los vacíos y avances encontrados en la información publicada por las empresas en Colombia.

RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL TEMA A - GOBERNANZA Y COMPROMISOS POLÍTICOS

Promedio de cumplimiento	42,36%
Promedio de puntos obtenidos	2,5 puntos de 6



Con respecto al **Tema A, Gobernanza y Compromisos de Política**, se muestra que, en promedio las empresas evaluadas en Colombia obtuvieron un nivel general de implementación documentada del 42,36%, es decir en promedio obtuvieron 2.5 puntos sobre 6.

Los indicadores del Tema A tienen como objetivo evaluar hasta qué punto una empresa reconoce en su información pública su compromiso de respetar los derechos humanos y cómo incorpora formalmente esto en las políticas disponibles públicamente. Este tipo de políticas deben ser aprobadas en los niveles más altos de las compañías y deben establecer que la empresa está comprometida con el respeto de los derechos humanos, para así asegurarse de que lo está comunicando interna y externamente. Este indicador tiene como fin evidenciar la relevancia que le da la empresa a impulsar el respeto por los

derechos humanos en los valores fundamentales y la cultura de la empresa. Además, es un indicador sobre el valor que le da la alta gerencia al respeto de los derechos humanos como estándar para realizar negocios.

El Tema A está compuesto por tres indicadores:

- i. compromiso de respeto de los derechos humanos;
- ii. compromiso de respeto de los derechos humanos de los(as) trabajadores(as): declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y;
- iii. por último, compromiso de reparar.

Para lograr puntos en los indicadores del Tema A, se requieren compromisos explícitos, y los puntos sólo se otorgan en respuesta a la redacción que proporciona una expresión clara de compromiso. Expresiones como “en línea con” o “esforzarse por asegurar” resultan débiles en relación con un compromiso firme. Además, es importante resaltar que no se consideran los compromisos que se encuentran incorporados en los informes anuales.

Las conclusiones clave sobre el Tema A en Colombia son:

- Casi todas las empresas (18/24) cuentan con una declaración disponible públicamente comprometiéndose a respetar los derechos humanos.
- La mitad de las empresas (12/24) se comprometen específicamente a implementar los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU o las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Menos de la mitad de las empresas (4/24) se comprometen con los lineamientos de los Convenios fundamentales de la OIT, respetando los derechos laborales fundamentales de los(as) trabajadores (as) en sus propias operaciones y en sus cadenas de suministro.
- Solo seis (6) empresas se comprometen a reparar los abusos que han causado o a los que han contribuido y esperan que sus proveedores(as) asuman el mismo compromiso.

A.1.1 COMPROMISO DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

La puntuación media de este indicador es de 1,25 sobre 2, lo que lo convierte en el indicador con la puntuación más alta en general. El puntaje estaba dividido en dos partes, cada uno con un punto respectivamente.

Para lograr el primer punto, la empresa debe contar con una declaración disponible públicamente comprometiéndose a respetar los derechos humanos o declarar un compromiso con la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) o con la Carta Internacional de Derechos Humanos. Siendo así, solo seis (6) empresas evaluadas carecen de dicho compromiso.

Para obtener el segundo punto, se debía expresar el compromiso explícito con los PRNU y/o las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Se evidenció que doce (12) empresas expresaron dicho compromiso en su información pública.

A.1.2 COMPROMISO DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS(AS) TRABAJADORES(AS)

Las empresas objeto del presente estudio obtuvieron en promedio una puntuación en el nivel de implementación de 0,8 sobre 2 puntos. Para obtener un punto en este indicador las empresas deben tener una declaración de política disponible públicamente comprometiéndose a respetar los derechos humanos de los(as) trabajadores(as) tal como se establece en las Normas Laborales Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Además, la empresa también debe enumerar explícitamente los derechos fundamentales en ese compromiso¹². En el estudio la Defensoría del Pueblo encontró que ocho (8/24) empresas han avanzado en la implementación del compromiso expreso con los derechos de los y las trabajadoras. Algunas empresas hicieron mención expresa a algunos derechos de los(as) trabajadoras, pero dejaron por fuera los derechos laborales colectivos o sindicales. Por lo tanto, no se les otorgó puntaje en este aspecto.

Para lograr dos puntos, la empresa debe tener una declaración de política disponible públicamente en la que se establezca que espera que sus proveedores(as) se comprometen a respetar las normas laborales fundamentales de la OIT y enumere explícitamente los derechos fundamentales. Para este punto, solo cinco (5) empresas cumplieron plenamente con este requisito y únicamente cuatro (4) empresas cumplieron ambos requisitos y obtuvieron los dos puntos.

A.1.3 COMPROMISO FRENTE A LA REPARACIÓN

La puntuación media de este indicador es de 0,46 sobre 2. Lo que convierte este indicador en el más bajo en el Tema A. Acá se analiza que las empresas se comprometan públicamente a que cuando identifiquen que han causado o contribuido a abusos a los derechos humanos deben proporcionar o cooperar en su reparación a través de procesos legítimos.

Para lograr un punto en este indicador se espera que una empresa tenga una declaración de política disponible públicamente que la comprometa a reparar los abusos adversos en las personas, los(as) trabajadores(as) y las comunidades que ha causado o a los que ha contribuido. Además, la empresa también debe especificar que espera que sus proveedores(as) asuman este mismo compromiso. Solo seis (6) empresas han asumido este compromiso incluyendo a los(as) proveedores(as). Mientras que once (11) empresas se centran en afirmar que se repararan los abusos de la empresa sin comunicar las expectativas de que los(as) proveedores(as) también proporcionen reparación.

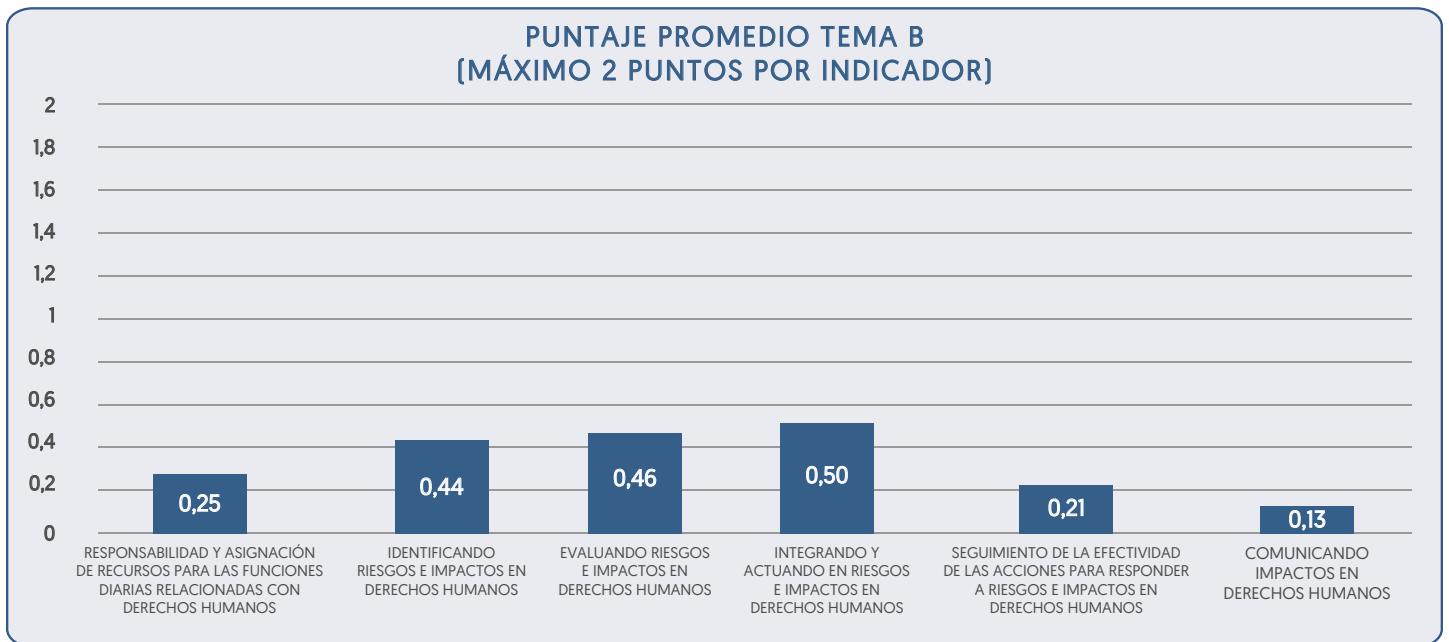
Para lograr un segundo punto en este indicador, la declaración de política de la empresa también debe incluir un compromiso de trabajar con sus proveedores(as) para reparar los abusos adversos que están directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios. Además, el compromiso de la política de la empresa también debe comprometerla a colaborar con los mecanismos judiciales o no judiciales para brindar acceso a la reparación.

12 Los derechos fundamentales en el trabajo que reconoce son: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación; y un entorno de trabajo seguro y saludable.

De las veinticuatro (24) empresas evaluadas, sólo dos (2) empresas demostraron un compromiso concreto de trabajar con sus proveedores(as) para reparar los abusos adversos que están directamente vinculados a sus operaciones, productos o servicios por una relación comercial. Asimismo, sólo tres (3) empresas fueron más allá y se comprometieron a participar en mecanismos judiciales o no judiciales para proporcionar acceso a la reparación, cumpliendo así plenamente con los requisitos de la puntuación 2.

RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL TEMA B - INTEGRACIÓN DEL RESPETO Y LA DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH

Promedio de cumplimiento	16,49%
Promedio de puntos obtenidos	2 puntos de 12



El **Tema B** del informe se centra en la **integración del respeto a la debida diligencia en derechos humanos** en las empresas evaluadas. Este asunto es crucial para garantizar que las empresas adopten un enfoque sistemático y proactivo hacia el respeto de los derechos humanos, a través de la identificación de los impactos potenciales o reales y la incorporación de políticas, procesos y/o acciones específicas de debida diligencia. En el marco de la metodología CHRB, se analizaron seis indicadores en el Tema B. Las conclusiones clave revelan que las empresas evaluadas tienen un promedio de implementación del 16,49%, es decir una media de 2 puntos de 12 posibles en este tema. Lo anterior teniendo en cuenta la información pública al respecto.

En el contexto de la metodología CHRB, para analizar el cumplimiento del Tema B se analizan seis indicadores:

- i. responsabilidad y recursos para las funciones cotidianas de derechos humanos;
- ii. identificación de los riesgos y abusos en los derechos humanos;
- iii. evaluación de los riesgos y abusos en los derechos humanos;
- iv. integración y actuación en las evaluaciones de riesgos y abusos en los derechos humanos;
- v. seguimiento de la eficacia de las acciones para responder a los riesgos y abusos en los derechos humanos, y;
- vi. comunicación sobre los abusos en los derechos humanos.

Los pasos para materializar compromisos políticos en la cultura de la empresa y sistemas de gestión más amplios y reforzarlos con procesos específicos de debida diligencia garantizan que una empresa adopte un enfoque sistemático y proactivo, en lugar de ad hoc o reactivo, para respetar los derechos humanos.

Las conclusiones claves sobre el Tema B son:

- Menos de un tercio de las empresas (7/24) documentan cómo identifican los abusos sobre los derechos humanos. Cinco (5) de estas empresas extienden el alcance de sus procesos a las cadenas de suministro.
- Ninguna de las empresas señala que su sistema de identificación de riesgos se activa por nuevas operaciones.
- Tan solo dos (2/24) empresas documentan cómo integran los hallazgos de las evaluaciones de los riesgos en derechos humanos para tomar las medidas apropiadas para prevenir o mitigar los problemas más destacados.
- Siete (7) empresas documentan cómo se comunican con los grupos de interés afectados con respecto abusos sobre los derechos humanos acaecidos por ellos o en su nombre. Solo una empresa comparte información sobre cómo buscan abordar los desafíos para una comunicación efectiva con las partes interesadas.
- La mayoría de las empresas no señalan que incluyen a su cadena de suministro en la evaluación de riesgos. Ya que, solo tres (3/24) empresas describieron procesos de identificación, que abarcan tanto sus propias operaciones como sus relaciones comerciales.

B.1 RESPONSABILIDAD Y RECURSOS PARA LAS FUNCIONES COTIDIANAS DE DERECHOS HUMANOS

Para este indicador, el nivel promedio de implementación de todas las empresas es de 0,25 sobre 2. Para lograr un punto en este indicador, se espera que una empresa indique las funciones del gerente o los órganos superiores responsables de las cuestiones relevantes de derechos humanos dentro de la empresa. Siendo así, solo cinco (5) empresas de las 24 documentan y comunican claramente las responsabilidades de la alta dirección, lo que significa que más de la mitad de las empresas no especificaron esta responsabilidad, ni la rendición de cuentas por los abusos en los derechos humanos.

Para obtener un segundo punto en este indicador, es decir la máxima puntuación, se requiere que la empresa describa cómo es la responsabilidad diaria de las funciones relevantes en materia de derechos humanos. Además, la empresa debe describir cómo asigna los recursos y conocimientos para la gestión

diaria de las cuestiones relevantes de derechos humanos dentro de sus propias operaciones y en las cadenas de suministro. Solo cinco (5) empresas cuentan con información documentada sobre sus responsabilidades cotidianas en materia de derechos humanos a través de funciones relevantes. Ninguna (0) de las empresas aclaró cómo se destinan los recursos y el conocimiento en materia de derechos humanos al interior de la empresa, ni tampoco para su cadena de suministro.

B.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS Y ABUSOS EN LOS DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben identificar y evaluar cualquier riesgo de impacto o abuso generado o que pueda generar sobre los derechos humanos en el que puedan estar involucradas. Esto incluye los abusos reales (pasados o actuales) y los abusos potenciales (los posibles en el futuro, también denominados riesgos para los derechos humanos). Los cuales pueden provenir de las actividades propias de la empresa y de sus relaciones comerciales, relaciones directas y aquellas que no son directas. Además, el enfoque de la debida diligencia en materia de derechos humanos debe centrarse en los riesgos para las personas, a diferencia de los riesgos para la empresa misma, aunque ambos pueden superponerse. La puntuación media de este indicador es de 0,44 sobre 2.

Para obtener un punto en este indicador, la empresa debe describir cómo identifica los posibles riesgos y abusos en los derechos humanos en ubicaciones o actividades específicas, cubriendo sus propias operaciones y a través de relaciones comerciales relevantes, incluidas las cadenas de suministro. Menos de un tercio de las empresas (7/24) describe el proceso para identificar sus riesgos y abusos de derechos humanos (o a los que pueda contribuir) en localizaciones o actividades específicas, en relación con sus propias operaciones. Al mismo tiempo, cinco (5) empresas documentaron información sobre cómo realizan procesos para identificar riesgos y abusos de derechos humanos, causados o a los que pueda contribuir, a través de su cadena de suministro.

Para lograr dos puntos en este indicador se deben cumplir múltiples requisitos. Aquí, se espera que una empresa describa los sistemas que tiene para identificar sus riesgos y abusos en los derechos humanos de manera regular en sus actividades, consultando con las partes interesadas afectadas o potencialmente afectadas y expertos en derechos humanos. Esto incluye cómo los sistemas son activados por operaciones en nuevos países, nuevas relaciones comerciales o cambios en el contexto de los derechos humanos en lugares particulares. Además, el indicador busca encontrar evidencia de una debida diligencia cualificada en aquellas áreas afectada por conflictos armados.

Sólo ocho (8) empresas describieron cómo tienen un sistema global para identificar riesgos y abusos en derechos humanos de forma regular a través de sus actividades. Ninguna empresa especifica que el sistema se activa por operaciones en nuevos países, nuevas relaciones comerciales, nuevos desafíos de derechos humanos o conflictos que afectan a lugares particulares. Además, tan solo dos (2) empresas describen los riesgos identificados en relación con estos eventos, incluyendo a través de la debida diligencia cualificada a las áreas afectadas por conflicto armado.

Es importante resaltar que ninguna (0) de las empresas proporciona información pública sobre cómo han implementado todos los elementos antes mencionados. Por ende, ninguna obtuvo dos puntos en este indicador. Asimismo, llama la atención que a pesar de ser un país con un conflicto armado que ha durado varias décadas no se incluya una debida diligencia aún más cuidadosa para las zonas que se han visto afectadas por la guerra.



B.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y ABUSOS EN LOS DERECHOS HUMANOS

La mitad de las empresas obtuvieron cero puntos en este indicador. La puntuación media de este indicador es de 0,46 sobre 2. Para cumplir con un primer punto, la empresa debe describir su(s) proceso(s) para evaluar sus riesgos y abusos en los derechos humanos, lo que incluye mostrar cómo se tienen en cuenta elementos relevantes, tales como: factores geográficos, económicos, sociales y de otro tipo. Esta descripción también debe incluir los procesos aplicables a las cadenas de suministro. Sólo tres (3) empresas documentan cómo evalúan los riesgos para los derechos humanos a fin de priorizar los problemas más destacados incluyendo su cadena de suministro.

Alternativamente, para lograr un punto, la empresa debe divulgar públicamente los resultados de las evaluaciones. La mayoría de las empresas describen sus hallazgos generales en los informes de sostenibilidad, sin embargo, para lograr este punto, la evaluación debe incluir abusos potenciales y la descripción de los problemas de derechos humanos más destacados. Sobre este indicador únicamente tres (3) empresas divultan los resultados de la evaluación, enumerando sus problemas de derechos humanos más destacados a nivel global.

Para lograr el segundo punto, la empresa debe publicar tanto los procesos como los resultados de dicha evaluación de riesgos y abusos. Además, la empresa debe explicar cómo involucra a los grupos de interés afectados. Siendo así, sólo dos (2) empresas cumplieron con todos los requisitos para lograr dos puntos. Si bien algunas las empresas proporcionaron detalles sobre sus procesos de evaluación de riesgos de derechos humanos, y muchas mencionan que dichos procesos incluyen la participación de las partes interesadas, muy pocas empresas (8/24) describen exactamente cómo interactúan con las partes afectadas en dichos procesos.

B.4 INTEGRACIÓN Y ACTUACIÓN EN LAS EVALUACIONES DE RIESGOS Y ABUSOS EN LOS DERECHOS HUMANOS

La puntuación media de este indicador es de 0,50 sobre 2. Para abordar los abusos sobre los derechos humanos, las empresas deben utilizar los hallazgos de sus evaluaciones de riesgos para actuar en la prevención y mitigación de los abusos identificados. Para ello deben contar con procesos internos que permitan tomar decisiones, asignar presupuesto y generar una supervisión de las medidas acordadas.

Para lograr un punto en este indicador, se espera que la empresa documente y describa su sistema para tomar medidas y así prevenir, mitigar o reparar sus principales problemas de derechos humanos, incluida la forma en que su sistema se aplica a su cadena de suministro. Tan solo tres (3) empresas cumplieron con este requisito.

Otra forma alternativa de alcanzar un punto en este indicador consiste en proporcionar un ejemplo de las conclusiones específicas alcanzadas, así como de las acciones tomadas (o por tomar) en al menos uno de sus principales problemas de derechos humanos identificados en los resultados de los procesos de evaluación en al menos una de sus actividades u operaciones. Nueve de las empresas (9/24) que obtuvieron un punto en el indicador divultan ejemplos de acciones tomadas en derechos humanos, sin embargo, no logran explicar su sistema global para integrar los hallazgos de las evaluaciones de derechos humanos.

Para alcanzar los dos puntos de este indicador, las empresas deben contar con información pública sobre la implementación de los puntos descritos, y además explicar cómo involucra a las partes afectadas en las decisiones sobre las acciones a tomar en respuesta a sus principales problemas de derechos humanos. A pesar de que ninguna de las empresas logró obtener los dos puntos, es importante resaltar que tres (3) de las 24 empresas revelaron cómo se aseguran de que las partes afectadas participen en los procesos de toma de decisiones.

B.5 SEGUIMIENTO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA RESPONDER A LOS RIESGOS Y ABUSOS EN LOS DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben hacer un seguimiento y documentar las acciones que toman ante los abusos reales y potenciales sobre los derechos humanos, para así evaluar la eficacia con la que se abordan. El seguimiento debe basarse en indicadores cualitativos y cuantitativos apropiados y aprovechar la retroalimentación del personal interno y de expertos externos, e incluso de las partes afectadas interesadas. La media en este indicador es de 0,21 de 2.

Para obtener un punto la empresa debe documentar y describir su sistema para realizar seguimiento de las acciones llevadas a cabo en respuesta a los riesgos y abusos evaluados en derechos humanos, y para evaluar si las acciones han sido efectivas o no han producido los resultados deseados. Sólo dos (2) de las 24 empresas evaluadas lograron cumplir con este requisito.

Alternativamente, para lograr el punto, la empresa puede proporcionar un ejemplo acerca de lecciones aprendidas mientras realizaba el seguimiento de acciones realizadas respecto, al menos, uno de los aspectos de derechos humanos considerados problemáticos. Este indicador fue cumplido únicamente por tres (3) empresas.

Para alcanzar los dos puntos se requiere que las empresas demuestren las lecciones aprendidas y describan los sistemas de monitoreo para rastrear sus planes de acción, es decir que se cumplan los dos requisitos anteriormente explicados. Pero que, además, describan cómo involucran a las partes interesadas afectadas en la evaluación para saber si las acciones tomadas han sido efectivas. Ninguna (0) de las 24 empresas cuenta con información pública sobre la implementación del seguimiento de la eficacia de las acciones para responder a los riesgos y abusos en los derechos humanos.

B.6 COMUNICACIÓN SOBRE LOS ABUSOS EN LOS DERECHOS HUMANOS

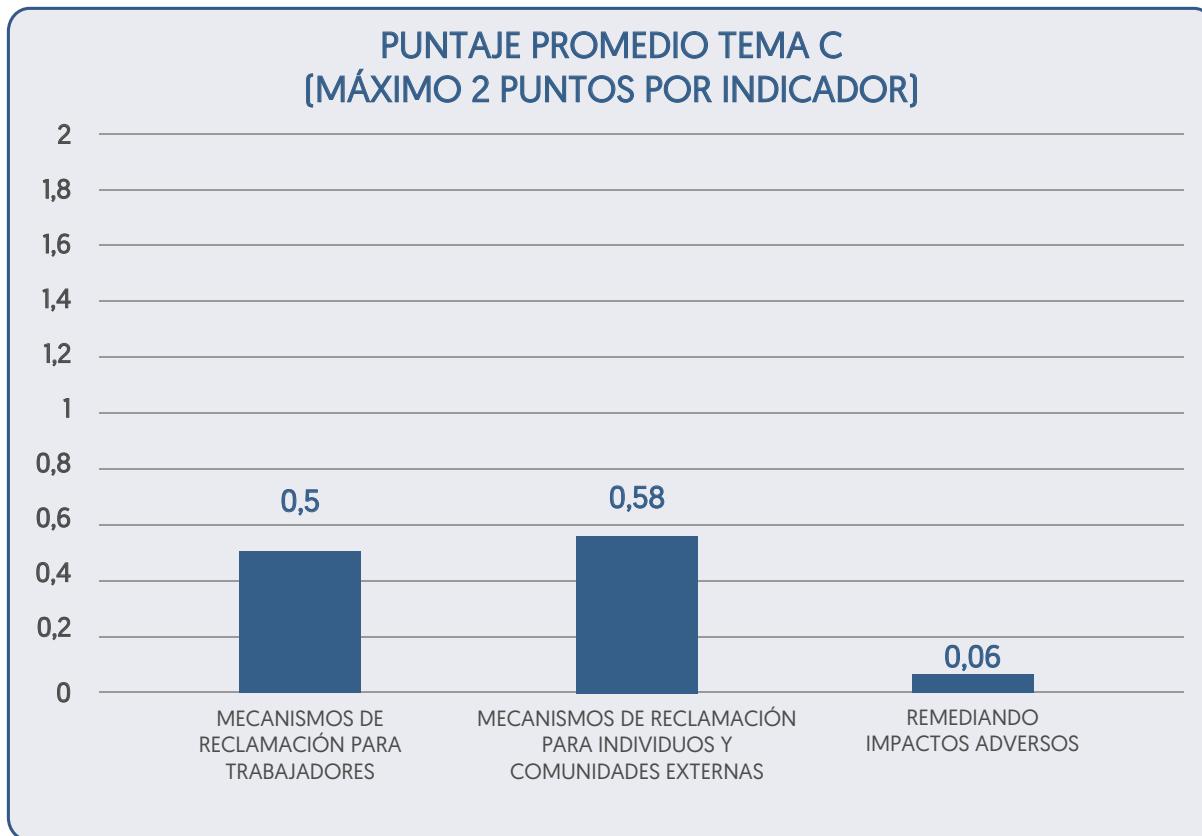
Las empresas deben estar preparadas para comunicar la manera en cómo abordan sus abusos, particularmente con las partes afectadas. Este fue el indicador con la puntuación más baja del Tema B, con una media de 0.13 sobre 2.

Para alcanzar un punto en este indicador, la empresa debe proporcionar de forma documentada al menos dos ejemplos que demuestren cómo se comunica con los grupos de interés afectados con respecto a los abusos específicos en derechos humanos. Tan solo una (1) empresa cumplió con los requisitos del indicador. Varias empresas describen cómo interactúan con los(as) trabajadores(as) en cuestiones de derechos humanos. Sin embargo, este indicador se trata de la comunicación con las partes interesadas para abordar los abusos específicos sobre los derechos humanos planteados por ellos o en su nombre.

Para obtener dos puntos en este indicador se requiere que la empresa proporcione ejemplos documentados de comunicación con las partes interesadas afectadas, así como una descripción de cualquier desafío para la comunicación efectiva que la empresa haya identificado y cómo está trabajando para abordarlos. Sólo tres (3) empresas cumplieron con este requisito. En total ninguna de las empresas logró obtener dos puntos, es decir, ninguna cuenta con información pública.

RESULTADOS EN RELACIÓN CON EL TEMA C - RECURSOS Y MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Promedio de cumplimiento	19,44%
Promedio de puntos obtenidos	1,2 puntos de 6



El **Tema C de reparación y mecanismos operacionales de quejas y reclamos** reveló que, en promedio, las empresas evaluadas obtuvieron una puntuación de 19,44%. Este tema se centra en evaluar los mecanismos operacionales de reclamo y acceso a una reparación operacional de las empresas, así como su capacidad para abordar y reparar los abusos en los derechos humanos. Acá se puede evidenciar

que, aunque la mayoría de las empresas han establecido mecanismos operacionales de denuncia para los(as) trabajadores(as), existe una falta de claridad en cuanto a los canales de quejas para personas y comunidades externas. Además, se identificó una brecha en la implementación de mecanismos efectivos de reparación. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar los mecanismos operacionales de reclamo y reparación de las empresas, asegurando la accesibilidad y eficacia de estos para abordar abusos adversos en los derechos humanos.

Los indicadores del Tema C hacen referencia a los mecanismos operacionales de reclamación y de acceso a reparación disponibles en las empresas. Estos indicadores tienen como objetivo evaluar hasta qué punto una empresa cuenta con procesos apropiados para que las quejas de derechos humanos puedan abordarse temprano y reparar directamente cuando corresponda. Además, se analiza que la empresa tenga la capacidad de proporcionar una reparación para abordar los abusos reales adversos sobre los derechos humanos. Por ende, analiza el enfoque de la empresa para proporcionar o cooperar en la reparación cuando se han producido violaciones de los derechos humanos.

Para lograr analizar el Tema C, la metodología propone identificar los siguientes indicadores:

- i. mecanismo(s) operacionales de reclamación para trabajadores(as);
- ii. mecanismos de reclamación para personas y comunidades externas;
- iii. reparación de abusos adversos.

Las conclusiones clave del Tema C son:

- Menos de la mitad de las empresas (10/24) cuentan con documentación sobre el establecimiento de uno o más mecanismos de denuncia abiertos a los(as) trabajadores(as) en DDHH.
- Doce (12/24) empresas cuentan con canales para tramitar quejas sobre abusos de DDHH por parte de los(as) proveedores(as).
- Tan solo una empresa una (1) empresa describe de manera documentada cómo permite el acceso a la reparación, lo que indica que podría haber una brecha entre los mecanismos formales existentes y la reparación que se produce en la práctica.

C.1 MECANISMO(S) DE RECLAMACIÓN PARA TRABAJADORES(AS)

El nivel de implementación, de acuerdo con los documentos públicos de las empresas, para este indicador es de 0,5 de 2 puntos. Las empresas deben describir que tienen o participan en mecanismos operacionales efectivos de quejas a nivel operativo para los(as) trabajadores(as) que puedan verse afectados negativamente por sus actividades.

Para lograr un punto, la empresa debe contar con información pública sobre si cuenta con uno o más mecanismos, o participa en un mecanismo compartido y accesible a las personas trabajadoras para presentar quejas o inquietudes relacionadas con la empresa. Se requiere una referencia explícita a los derechos humanos, tal como lo establecen los PRNU. Como consecuencia, diez (10) de veinticuatro (24) empresas indicaron que cuentan con mecanismos operacionales en DDHH de reclamación accesibles a los(as) trabajadores(as).

Casi todas las empresas cuentan con información sobre un mecanismo operacional de quejas como parte del cumplimiento de su política. Si bien a menudo se describen como líneas directas de ‘ética’ o ‘cumplimiento’, es importante que las empresas permitan a los(as) empleados(as) plantear inquietudes relacionadas con los derechos humanos. Sin embargo, las empresas que limitaban sus canales de ética únicamente para clientes y no especificaban que eran canales de derechos humanos obtuvieron 0 puntos.

Para lograr dos puntos en este indicador se requiere que la empresa también describa -en su información pública- los esfuerzos de concientización, por ejemplo, comunicación(es) específica(s) o capacitaciones sobre su(s) mecanismo(s) operacionales de quejas y que el, mecanismo(s) esté(n) disponible(s) en los idiomas apropiados. Además, se requiere demostrar cómo los(as) trabajadores(as) de las cadenas de suministro tienen acceso al mecanismo del proveedor o de la empresa. Asimismo, la empresa debe comunicar que los(as) proveedores(as) deben transmitir la misma expectativa sobre el acceso a los mecanismos de reclamación a sus propios proveedores(as).

Ninguna de las empresas cuenta con información pública sobre la implementación del mecanismo operacional de reclamación para los(as) trabajadores, en razón a los correspondientes criterios de este indicador. Siete (7) empresas de 24 muestran que los trabajadores(as) de la cadena de suministro tienen acceso a los mecanismos operacionales de quejas, tan solo tres (3) empresas establecen que esperan que los(as) proveedores(as) transmitan estas mismas expectativas a sus propios proveedores(as). Además, únicamente una (1) empresa describe cómo se asegura que el mecanismo(s) operacional(es) está(n) disponible(s) en todas las lenguas apropiadas y que los(as) trabajadoras son conscientes del mismo.

C.2 MECANISMOS OPERACIONALES DE RECLAMACIÓN PARA PERSONAS Y COMUNIDADES EXTERNAS

Este indicador hace referencia a que los mecanismos operacionales de quejas apropiados a nivel operativo también deben ser accesibles para las personas y comunidades que no son trabajadores(as) y que pueden verse afectadas para plantear inquietudes sobre los derechos humanos. El promedio de implementación para este indicador es de 0,58 sobre 2 en las 24 empresas.

Para obtener un punto, se espera que la empresa cuente con información documentada y pública sobre uno o más mecanismos operacionales, o participe en un mecanismo operacional compartido, accesible a todas las personas y comunidades externas que puedan verse afectadas negativamente por las actividades comerciales. Además, debía ser explícito que hacía referencia a DDHH. Doce (12) de las empresas evaluadas no contaron con información pública al respecto.

Para lograr dos puntos en este indicador, debe quedar claro que el mecanismo operacional está disponible en los idiomas locales y que todos los grupos de interés que pueden verse afectados con las propias operaciones de la empresa lo conocen (por ejemplo, comunicación o capacitación específica). Además, debe describirse explícitamente cómo las personas y las comunidades externas tienen acceso a los mecanismos operacionales para presentar quejas relacionadas con la cadena de suministro, sumado a aclarar que la empresa espera que sus proveedores(as) transmitan la misma expectativa sobre el acceso a los mecanismos de quejas a sus propios proveedores(as).

Ninguna (0) de las empresas presenta información pública respecto de los requisitos de este indicador en su totalidad. Sólo una empresa comunicó su expectativa hacia sus proveedores de exigir canales de reclamo entre sus propios proveedores. Asimismo, solo una (1) de las empresas examinadas demostró la manera en la que crean conciencia sobre los mecanismos de reclamo entre las comunidades externas.

C.3 REPARACIÓN DE ABUSOS ADVERSOS

Las empresas deben contar con información documentada en relación con la reparación de las víctimas cuando hayan identificado que han causado o contribuido a abusos negativos sobre los derechos humanos. Así como cuando otros han señalado dicha información a la empresa, por ejemplo, a través de sus mecanismos operacionales de quejas. También deben incorporar cambios en los sistemas, procesos y prácticas para evitar abusos adversos similares en el futuro. Este fue el indicador con la puntuación más baja del Tema C, con una media de 0,06 sobre 2. Esto es especialmente preocupante, pues si se compara con C1 y C2, se puede evidenciar que hay una brecha entre los mecanismos operacionales de quejas y la facilitación de la reparación real en casos de abuso.

Para alcanzar un punto en este indicador se espera que una empresa describa su enfoque para permitir el acceso a la reparación para las víctimas en un caso específico o -si no se han observado abusos adversos identificados- cómo trataría cualquier reclamo de reparación. Tan solo una (1) de las 24 empresas evaluadas comunicó este tipo de información.

Para obtener dos puntos, se requiere que la empresa demuestre cómo incorpora las lecciones aprendidas mediante la descripción de los cambios en los sistemas y procedimientos para evitar abusos adversos similares en el futuro, así como su enfoque para monitorear la implementación de la reparación acordada. Si no se han identificado abusos adversos, la empresa debe describir el enfoque que tomaría para revisar y cambiar los sistemas y procedimientos para prevenir abusos en el futuro.

Ninguna de las empresas presenta información pública que satisfaga todos los requisitos. Solo una (1) empresa explicó su enfoque para monitorizar la implementación de la reparación acordada. Ninguna de las empresas cumplió el requisito de incorporación de lecciones aprendidas, ni proporcionó información sobre las medidas cautelares adoptadas tras un caso concreto de daño para evitar que se repita.



CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

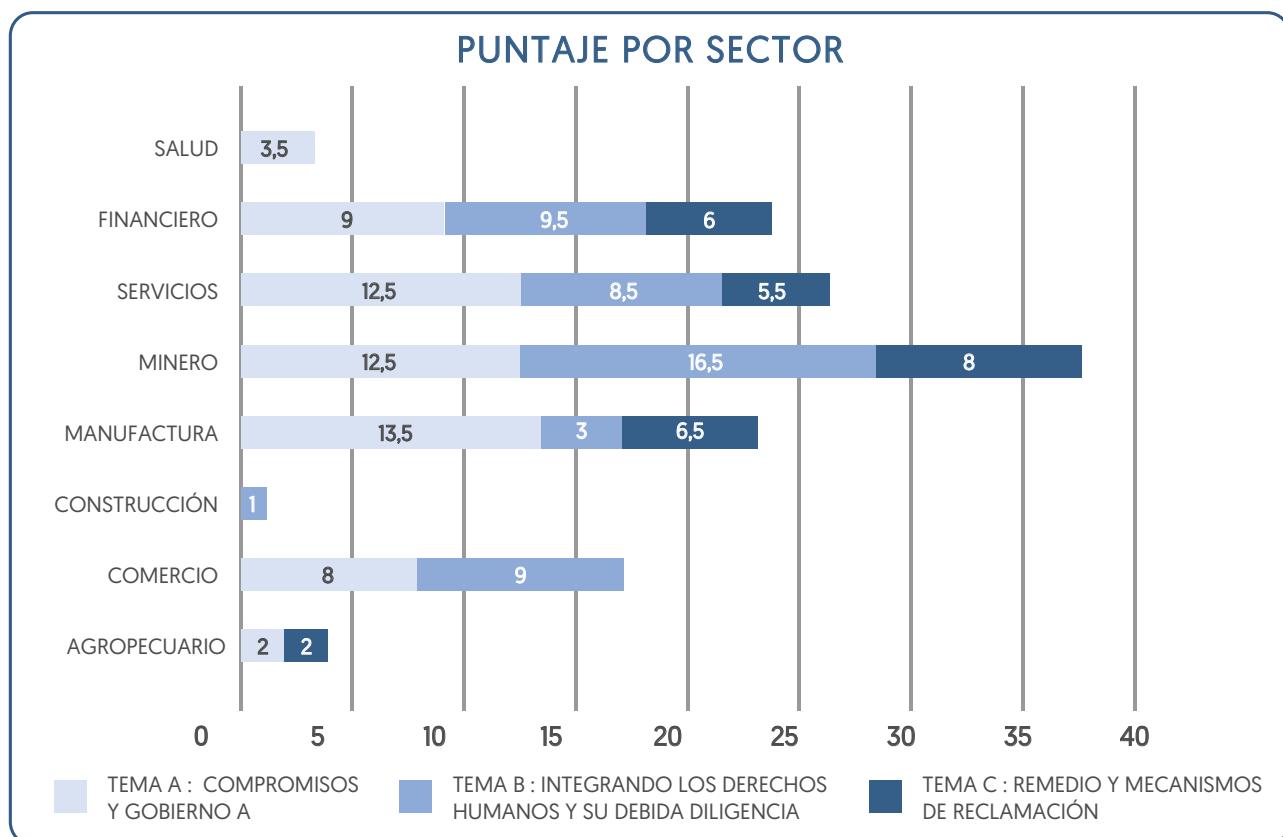
Las veinticuatro (24) empresas objeto del presente estudio fueron evaluadas según los indicadores de UNGP de CHRB, para así identificar el estado de la adopción y divulgación de las políticas, procesos y acciones orientadas al respeto de los derechos humanos por parte de estas. El puntaje promedio obtenido por las empresas fue 23.69%, lo que sugiere que en el país persiste aún un largo camino por recorrer para la protección de los derechos humanos desde el entorno empresarial. Cerca de la mitad de las empresas (11/24) obtuvieron menos de 25% en el cumplimiento de los indicadores, ocho (8) empresas obtuvieron un promedio entre el 25% y el 40% y tan solo cinco (5) empresas obtuvieron más del 40%. No obstante, ninguna obtuvo un resultado mayor a 61%. Los resultados generales por empresa que arrojó la metodología fueron:

Tabla 4. Puntajes totales y porcentajes por empresa

	Nombre	Puntaje total [máximo 24 puntos]	Puntaje total en porcentaje
Entre 40 y 60%	Ecopetrol S.A	14,5	60,42%
	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	12,5	52,08%
	Bancolombia S.A.	12,5	52,08%
	Carbones Del Cerrejon Limited	11,5	47,92%
	Drummond Ltd	11	45,83%
Entre 30 y 40%	Organización Terpel S.A.	9,5	39,58%
	Industria Nacional De Gaseosas	9	37,5%
	Banco De Bogota S.A.	9	37,5%
	Almacenes Exito S A	7,5	31,25%
	Bavaria & Cia S.C.A	7,5	31,25%
Menos de 30%	Comunicación Celular S.A. [Comcel]	7	29,17%
	Empresas Públicas De Medellín E.S.P.	7	29,17%
	Refineria De Cartagena S.A.S	6,5	27,08%
	Incubadora Santander S.A.	3	12,5%
	Grupo Aval Acciones Y Valores S.A.	3	12,5%
	E.p.s. Sanitas S.A.	2	8,33%
	Nueva Eps S.A.	1,5	6,25%
	La Fazenda S.A.	1	4,17%
	Marval S.A.	1	4,17%
	Avidesa Mac Pollo S.A.	0	0%
	Colombiana De Comercio S.A	0	0%
	Constructora Colpatria S.A.S	0	0%
	Arquitectura Y Concreto S.A.S	0	0%
	Salud Total S.A. EPS	0	0%

Como se puede evidenciar en la tabla, las cinco empresas con mayor puntaje fueron Ecopetrol, Colombia Telecomunicaciones (Telefónica), Bancolombia, Cerrejón y Drummond. Además, las empresas con menor nivel de implementación fueron: Avidesa Mac Pollo, Colombiana de Comercio S.A., Constructora Colpatria, Arquitectura y Concreto S.A.S y Salud Total EPS, las cuales obtuvieron un 0% de avances en la publicación de la información relativa a materia de derechos humanos.

Si se hace un análisis por sector, se puede evidenciar lo siguiente:



El sector con mayor puntaje es el sector minero, esto se puede deber a su relación constante con comunidades vulnerables, los impactos propios que trae la actividad minera en el entorno operacional y a la influencia de las comunidades y titulares de derechos, así como de los mecanismos (contractuales o legales) que les exigen el cumplimiento de estándares en derechos humanos¹³. El menor puntaje fue registrado para el sector de la construcción, donde incluso una de las empresas evaluadas no obtuvo puntos. Esto genera una especial preocupación si se tiene en cuenta la importancia de este sector en la economía colombiana. Según cifras del DANE, en enero de 2022, el número de ocupados en el total nacional fue 20.696 personas, donde la construcción como rama de actividad económica participó con el 7,5%.

¹³ Sobre este punto se sugiere remitirse a los aportes para una línea base nacional basada en el Pilar I de los PRNU.

Asimismo, llama la atención los bajos puntajes en el sector salud, ya que está directamente relacionado con la garantía de derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política del país. Según el Ministerio de Salud (2022) el año pasado se alcanzó una cobertura del servicio de salud para el 99.12% de la población colombiana, ya sea a través del régimen contributivo o subsidiado. Por ende, es un sector muy influyente en el día a día de la protección de los DDHH de los colombianos y colombianas.

Este análisis del Pilar II sugiere que las empresas con operación en Colombia cuentan con un nivel bajo de documentación y comunicación de los estándares internacionales de derechos humanos. Los resultados parecieran mostrar que, en el contexto regulatorio actual, las empresas carecen de incentivos para alinear sus políticas, procesos y operaciones con los PRNU. Esto plantea dudas sobre la eficacia de un enfoque político que promueve principalmente la acción voluntaria por parte de las empresas y busca evitar un enfoque gubernamental más contundente. Si se considera que la alineación corporativa con los PRNU es realmente una prioridad, entonces parece ser necesario que el país sea más claro con sus exigencias. Siendo así, a continuación, damos una serie de recomendaciones para los diferentes actores.



RECOMENDACIONES

PILAR II

Las siguientes recomendaciones se elaboraron a partir de los resultados del estudio sobre la implementación del Pilar II de los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas que se llevó a cabo utilizando la información documentada y disponible públicamente de 24 empresas en Colombia. Los resultados obtenidos muestran algunas tendencias en la implementación del Pilar II de los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas por parte de las compañías seleccionadas. Estos hallazgos, más allá de ser útiles directamente para las empresas objeto de estudio, sirven como referencia para el sector empresarial en su camino hacia una operación respetuosa de los derechos humanos.

Es importante señalar que los resultados no deben interpretarse de manera generalizada con respecto a todo el sector empresarial colombiano. Aunque el estudio se enfoca en empresas específicas y no permite una extrapolación universal, las tendencias encontradas permiten identificar recomendaciones relevantes que pueden ser aplicadas por todas las empresas del país. A continuación, se presentan las recomendaciones relevantes orientadas a avanzar en el respeto de los derechos humanos en los ámbitos empresariales.

De esta manera, la Defensoría del Pueblo recomienda:

Sobre el compromiso y gobierno frente a los derechos humanos

1.

A las empresas que cuentan con un compromiso en derechos humanos: mantener y fortalecer sus buenas prácticas en la implementación. Consolidar y mejorar continuamente estas prácticas contribuirá a una mejora en materia de derechos humanos.

A las empresas que aún no adoptan un compromiso público en derechos humanos: para las empresas que aún no han establecido un compromiso formal en el respeto de los derechos humanos, se sugiere iniciar el proceso de creación e implementación de este. Este paso es fundamental para garantizar una gestión empresarial alineada con los estándares internacionales de derechos humanos.

A las organizaciones empresariales: se sugiere a las organizaciones empresariales desempeñar un papel activo brindando lineamientos y orientación a las empresas respecto al compromiso en derechos humanos. Proporcionar recursos, apoyo técnico y/o intercambios de experiencias facilitará el desarrollo e implementación de políticas y prácticas coherentes con los principios de derechos humanos. Esta colaboración puede fortalecer la cultura empresarial y promover estándares elevados en todo el sector.

2.

A los inversionistas de empresas con operación en Colombia: desempeñar un papel activo en la promoción de prácticas empresariales responsables y respetuosas de los derechos humanos a través del

fortalecimiento de un diálogo continuo con las empresas en las que han invertido. Este diálogo debe ser orientado a realizar una evaluación rigurosa del cumplimiento de los estándares de la debida diligencia en derechos humanos, y se recomienda que los resultados de estas evaluaciones queden documentados en actas de reuniones de los órganos de dirección (por ejemplo, asambleas de accionistas).

Este llamado es especialmente relevante para inversionistas como fondos de pensiones, empresas estatales, la bolsa de valores y los inversionistas extranjeros. Al colaborar de manera proactiva con las empresas en las que destinan sus fondos, los inversionistas pueden influir positivamente en la adopción de prácticas empresariales coherentes con los derechos humanos. Además, el establecimiento de registros formales contribuirá a la transparencia y rendición de cuentas, elementos esenciales para fomentar un entorno empresarial que respete y promueva los derechos humanos.

Sobre la integración de la debida diligencia en derechos humanos en la operación empresarial

3.

A las empresas que ya implementan procesos de debida diligencia en derechos humanos: para aquellas empresas que ya han iniciado la implementación de la debida diligencia en derechos humanos según los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) y/o las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se recomienda profundizar y revisar regularmente los protocolos existentes, identificar áreas de mejora y comunicar de manera transparente estos procesos.

A las empresas que aún no implementan procesos de debida diligencia en derechos humanos: se recomienda comenzar este proceso de manera estructurada. Al implementar los Principios de los PRNU y/o las Líneas Directrices de la OCDE, se construirá una base sólida para la gestión efectiva de los abusos en derechos humanos. Una vez implementados estos procesos, la comunicación transparente de las acciones y resultados será esencial para construir confianza, mostrar el compromiso de la empresa con el respeto de los derechos humanos y adelantar de manera cíclica la realización de los procesos de debida diligencia.

4.

A todas las empresas: se recomienda adoptar un enfoque de transparencia en todos los aspectos relacionados con la implementación de la debida diligencia de derechos humanos, lo que implica poner a disposición del público y las partes interesadas la información sobre los procesos, metodologías, decisiones, actividades y resultados pertinentes. Igualmente, asegurar las consultas sustantivas con los actores relevantes en el proceso de implementación de la debida diligencia. Esta transparencia no solo fomenta la confianza en las acciones de la empresa, sino que también promueve una mejor rendición de cuentas y una comprensión de su compromiso con el respeto de los derechos humanos.

Sobre la reparación y mecanismos de reclamación

5.

A las empresas que aún no expresan su compromiso con el acceso a mecanismos de reparación en derechos humanos: elaborar sus compromisos específicos en relación con la reparación en caso de

violación de los derechos humanos. Esto implica la formulación clara y transparente de compromisos que aborden el acceso a mecanismos de reparación de daños. En caso de identificar que se ha causado o contribuido en la vulneración de los derechos humanos, las empresas deben proporcionar y cooperar activamente en la reparación de los afectados. Asimismo, es crucial que, tras la identificación de daños, se realicen cambios significativos en sistemas, procesos y prácticas para prevenir futuros abusos y alinear la operación de la empresa con los estándares internacionales de derechos humanos.

A las empresas que cuentan con un compromiso respecto del acceso a mecanismos de reparación en derechos humanos: revisar constantemente para asegurar que sus mecanismos operacionales de reclamación en derechos humanos sean claros, efectivos y estén alineados con los estándares internacionales. Además, se insta a estas empresas a comprometerse en la reparación de los afectados. La identificación de daños debe llevar a la implementación de cambios sustanciales en sistemas, procesos y prácticas para prevenir futuros abusos.

6.

A todas las empresas: se recomienda establecer mecanismos operacionales para la recepción de quejas relacionadas con abusos de derechos humanos, asegurando la implementación de las características señaladas en los Principios Rectores, a saber:

- a. Asegurar que ninguna parte pueda interferir en el proceso de reclamación.
- b. Superar barreras como el desconocimiento del mecanismo, el idioma, la alfabetización, los costos, la ubicación física y el temor a represalias que pueden dificultar el acceso.
- c. Informar públicamente sobre el procedimiento del mecanismo, cumpliendo los plazos establecidos y siendo flexible cuando sea necesario.
- d. Abordar el desequilibrio de recursos y acceso entre empresas y grupos afectados en reclamaciones, ya que esto puede poner en peligro la percepción de un juicio justo.
- e. Mantener una comunicación periódica con las partes interesadas sobre el progreso de las reclamaciones y actuar con transparencia para demostrar legitimidad.
- f. Asegurar que los resultados de las reclamaciones, aunque inicialmente no se presenten como problemas de derechos humanos, respeten los derechos humanos internacionalmente reconocidos si tienen consecuencias en este ámbito.
- g. Analizar regularmente la frecuencia, patrones y causas de los agravios para identificar y modificar políticas o prácticas que prevengan daños futuros.
- h. Dialogar con los grupos afectados en el diseño y funcionamiento de un mecanismo de reclamación de nivel operacional para adaptarlo a sus necesidades y lograr su uso efectivo. Cuando sea necesario, recurrir a un tercero imparcial e independiente para la resolución de disputas.



Defensoría
del Pueblo

BIBLIOGRAFÍA

- Amnesty International. (s.i). Los agentes económicos, especialmente las empresas multinacionales que operan a través de fronteras nacionales, han adquirido un poder y una influencia sin precedentes en todo el mundo. Recuperado de [<https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/temas/empresas-y-derechos-humanos/> - <https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/document/Documenting%20Respect%20for%20Human%20Rights%20-%20A%202022%20Snapshot%20of%20Large%20Danish%20Companies.pdf>]
- Belgian NBA (2021). National Baseline Assessment Business and Human Rights in Belgium - Main Report. Recuperado de [<https://globalnaps.org/wp-content/uploads/2021/03/belgium-nba-march-2021-full.pdf>]
- CREER (2016). Evaluación Integral Sectorial de Impactos en Derechos Humanos. Recuperado de [https://www.creer-ihrb.org/_files/ugd/134a42_9012fe3324f04014b96fdb40603f83fc.pdf]
- Defensoría del Pueblo (2018). Informe del Defensor del Pueblo al Congreso. [<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1394305/XXVI-Informe-del-Defensor-del-Pueblo-al-Congreso.pdf/259c0106-f0b4-7bc8-ef9f-6b892c149d20?t=1650925685226>]
- Forbes (2021). La construcción como fuente de empleo. Recuperado de [<https://forbes.co/2021/10/04/economia-y-finanzas/la-construccion-como-fuente-de-empleo-77-de-trabajadores-en-el-mundo-pertenecen-al-sector>]
- Naciones Unidas, (2011). Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos. Recuperado de [https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf]
- Naciones Unidas. (2021). Taking stock of investor implementation of the UN Guiding Principles on Business and Human Rights. Recuperado de [<https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/UNGPs10/Stocktaking-investor-implementation.pdf> - <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162936>]
- Naciones Unidas. (2021). PRNU+10. Recuperado de [<https://empresasyderechoshumanos.org/prnu10/>]
- Naciones Unidas. (2021). Un marco global autoritativo sobre empresas y derechos humanos cumple 10 años. Recuperado de [<https://www.ohchr.org/es/stories/2021/06/authoritative-global-framework-business-and-human-rights-turns-10>]
- Ruggie, J., Rees, C. y Davis, R. (2021). Diez años después: de los principios rectores de la ONU a las obligaciones multifiduciarias. Revista Empresas y Derechos Humanos, 6 (2), 179-197. doi:10.1017/bhj.2021.8
- World Benchmarking Alliance (2021). Human rights snapshots of companies: Lessons from Denmark, Finland, Ireland and Belgium. Recuperado de [<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/news/human-rights-snapshots-of-companies-lessons-from-denmark-finland-ireland-and-belgium/>]

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA

CALLE 55 N° 10-31

APARTADO AÉREO: 24299 - BOGOTÁ, D.C.

CÓDIGO POSTAL: 110231

TELS.: 314 73 00 - 314 40 00

www.defensoria.gov.co



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos