

Apoyo a la implementación de la política en derechos humanos en la electrificadora de Santander
con sus grupos de interés interno

Adriana Quintero Aceros

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Trabajo Social

Directora

Adriana Vega Martínez

Especialista en la Seguridad Social

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Trabajo Social

Bucaramanga

2021

Tabla de contenido

Introducción	9
1. Análisis institucional.....	11
1.1 Caracterización de la institución	11
1.2 Direccionamiento estratégico:	14
1.3 Misión	15
1.4 Visión.....	15
1.5 Principios del grupo EPM.....	16
1.6 Valores institucionales	17
2. Marco Teórico.....	18
2.1 El individuo como subsistema y parte fundamental	21
2.2 Asuntos de materialidad y Marco Ruggie.....	27
3. Objetivos	29
3.1 Objetivo general:.....	29
Objetivos específicos:	29
4. Proceso Metodológico	30
4.1 Fases del proceso metodológico	30
5. Diseño de propuesta.....	36
5.1 Marco de referencia de la Debida Diligencia	37

5.2 Generalidades de la población participante	40
5.3 Instrumentos de recolección de información	41
6. Perspectivas de los DDHH en los titulares de obligaciones del área administrativa de ESSA.....	42
7. Conclusiones	60
8. Recomendaciones	62
Referencias bibliográficas.....	63
Apéndices.....	66

Lista de figuras

Figura 1 Cuadro ilustrativo de los representantes de la junta directiva de ESSA.	12
Figura 2 Estructura administrativa.....	13
Figura 3 Objetivos estratégicos ESSA.....	14
Figura 4 Fases de intervención	31
Figura 5 Líneas de acción del Plan Nacional de Acción Sobre DDHH	37
Figura 6 Categorías e indicadores.....	39
Figura 7 Conocimiento del personal sobre existencia de legislación en DDHH.....	44
Figura 8 Datos y pruebas verificables en los que basar el análisis sobre las causas de la vulneración del derecho	46
Figura 9 Conocimiento sobre el involucramiento de las áreas de la empresa en la debida diligencia en DDHH	47
Figura 10 Conocimiento de la existencia manual de gestión para identificar acciones que se deben implementar en caso de riesgo en DDHH	48
Figura 11 Conocimiento del personal social de un manual de gestión para identificar acciones que se deben implementar en caso de riesgo en DDHH.....	49
Figura 12 Compromiso ante la existencia de un proceso formalmente establecido en DDHH	52
Figura 13 Consideración frente a la existencia de recursos suficientes para prevenir o mitigar riesgos en DDHH.....	55
Figura 14 Titulares de obligaciones implementan acciones e intervenciones de auditorías internas.....	57
Figura 15 Conocimiento sobre procesos de formación en DDHH dentro de la compañía..	58

Lista de Tablas

Tabla 1 Objetivos e indicadores.....	34
Tabla 2 Generalidades de la población	40
Tabla 3 Categoría # 1	43
Tabla 4 Categoría # 1, indicador #2.....	45
Tabla 5 Categoría # 2.....	51
Tabla 6 Proceso de comunicación con las partes interesadas	53
Tabla 7 Categoría # 3.....	54
Tabla 8 Categoría 3, indicador 2.....	56

Lista de apéndices

Apéndice A Proceso Metodológico.....	30
Apéndice B Instrumentos de recolección de información.....	41

Resumen

Título: APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA EN DERECHOS HUMANOS EN LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER CON SUS GRUPOS DE INTERÉS INTERNO*

Autora: Adriana Quintero Aceros**

Palabras claves: Derechos humanos, indicadores de medición, debida diligencia.

Descripción:

Apoyo a la implementación de la política de Derechos Humanos en la Electrificadora de Santander con sus grupos de interés interno es el resultado de la práctica empresarial en Trabajo Social llevada a cabo en la ESSAA en donde se centró en el tema de debida diligencia en DDHH según lo propuesto en los ítems del Plan de Acción sobre Derechos Humanos y Empresas.

Este aspecto fue considerado relevante en tanto, es bajo esta línea que se establecen los términos generales para la gestión de los DDHH en las empresas, y se propicia la obtención de conocimiento sobre las consecuencias de la operación empresarial, además se contempla el compromiso y las capacidades que se impulsan dentro de la entidad para formar una cultura organizacional basada en DDHH.

En el desarrollo de la práctica empresarial de determinaron cinco fases, análisis situacional, proceso diagnóstico, planificación, implementación estratégica, y evaluación. En donde la primera parte de este documento se desarrolló el reconocimiento institucional de manera integral y específicamente el cómo es llevado a cabo el proceso de DDHH dentro de la entidad y se precisa el ambiente teórico que soporto el accionar. Finalmente se expone como se lleva a cabo la ejecución de las diferentes fases y los retos que se asumieron debido a la emergencia sanitaria mundial por covid-19 que se atravesó durante la realización de este proceso de práctica.

*Trabajo de grado

**Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Director: Adriana Vega, Especialista en la Seguridad Social

Abstract

Title: SUPPORT FOR THE IMPLEMENTATION OF THE HUMAN RIGHTS POLICY AT ELECTRIFICADORA DE SANTANDER WITH ITS INTERNAL STAKEHOLDERS*

Author: Adriana Quintero Aceros**

Key words: human rights, measurement indicators, due diligence

Description:

Support for the implementation of the Human Rights policy in Electrificadora de Santander with its internal stakeholders is the result of the business practice in Social Work carried out in ESSAA where it focused on the issue of due diligence in human rights as proposed in the items of the Action Plan on Human Rights and Business.

This aspect was considered relevant because it is under this line that the general terms for the management of human rights in companies are established, and knowledge is obtained on the consequences of business operations, in addition to the commitment and capabilities that are promoted within the entity to form an organizational culture based on human rights.

In the development of the business practice, five phases were determined: situational analysis, diagnostic process, planning, strategic implementation and evaluation. In the first part of this document the institutional recognition was developed in a comprehensive manner and specifically how the process of human rights is carried out within the entity and the theoretical environment that supported the action is specified. Finally, the execution of the different phases and the challenges that were assumed due to the global health emergency caused by covid-19 that occurred during the implementation of this practice process are presented.

*Degree work

**Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Director: Adriana Vega. Social Security Specialist

Introducción

El presente informe muestra los resultados del ejercicio de la práctica empresarial de Trabajo Social que se adelantó en la Electrificadora de Santander (ESSA), como modalidad de trabajo de grado en el marco de Responsabilidad Empresarial (RSE), en el tema de Derechos Humanos (DDHH) con los empleados de esta entidad

La organización empresarial (ESSA) está enfocada a fortalecer las relaciones con los grupos de interés bajo los principios de DDHH, apuesta que se ha constituido en una cuestión de gran relevancia en su dinámica organizacional, que responde no sólo a los retos económicos, sino también a los sociales. Para esto, le apuesta a crear un esquema para administrar los riesgos asociados a los DDHH de los grupos con los cuales se interrelaciona.

La gestión de los DDHH es contemplada por la empresa como un compromiso que se traduce en sus apuestas estratégicas. Por este motivo la ESSA busca, por un lado, fortalecer las capacidades de la población sujeto de intervención mediante un análisis de las percepciones de los mismos frente a los DDHH, y por otro, diseñar medidas destinadas a garantizar el respeto de estos derechos en los diferentes escenarios donde se llevan a cabo sus operaciones.

Bajo los lineamientos señalados, este informe presenta la contextualización general de la empresa (misión, visión, valores institucionales, quienes son), el marco referencial que describe teorías y normas que se consideraron pertinentes a la hora de orientar y definir el proceso de intervención profesional de Trabajo Social. Más adelante se muestra el diseño metodológico que menciona cómo se llevó a cabo el proceso de la práctica

empresarial. Luego, se dan a conocer las acciones ejecutadas para el cumplimiento de los objetivos trazados, para terminar con las conclusiones y recomendaciones.

1. Análisis institucional

1.1 Caracterización de la institución

La Electrificadora de Santander (ESSA), es una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, perteneciente al grupo empresarial EPM (Empresas públicas de Medellín), que desarrolla su actividad económica a nivel nacional e internacional.

ESSA se ha caracterizado por ser una institución comprometida con sus diferentes grupos de interés a nivel social y económico desde su creación (año 1891). Desde sus inicios y por el emprendimiento de los empresarios Julio Jones y Reinaldo Goelkel, la empresa logra llevar, por primera vez en la historia del departamento, electricidad a los hogares de los bumangueses, convirtiendo a la ciudad de Bucaramanga en la segunda ciudad más importante después de Bogotá, ya que, tenía la capacidad de suministrar electricidad a las industrias de la ciudad (ESSA, 2020).

En la actualidad, esta organización tiene la capacidad para prestar el servicio a los municipios de Santander y otros departamentos como lo señala el informe de sostenibilidad del año 2019 de la entidad:







La cobertura de la prestación del servicio de energía se centra en la atención de 101 municipios, de los cuales 87 corresponden al departamento de Santander equivalente al 86,14%, cinco al departamento de Norte de Santander equivalente al 4,95%, cuatro al departamento de Cesar equivalente al 3,96%, dos al departamento de Cesar, dos al departamento de Boyacá equivalente al 1,98% y uno en el departamento de Antioquia equivalente al 0,99%. En el 2019, la cobertura urbana es del 99,69%, la rural del 96,40% con la electrificación de 5.116 viviendas

realizando y una inversión de \$14.593 millones y la cobertura total del 98,85% (Informe de sostenibilidad, 2019).

La ESSA se soporta en una estructura administrativa cuyo máximo ente rector es la Junta directiva constituida por tres miembros principales: Vicepresidente, Gerente y Gobernador, elegidos por la Asamblea General de accionistas para un periodo electo a un año. En la actualidad del (año 2020) los integrantes de la junta son quienes se muestran en **la Figura 1**.

Figura 1

Cuadro ilustrativo de los representantes de la junta directiva de ESSA.

Principales		Suplentes	
	Inés Helena Vélez Pérez Vicepresidente Transmisión y Distribución Grupo EPM		John Jairo Celis Restrepo Gerente Proyectos Sistemas Transmisión
	Juan Felipe Valencia Gaviria Vicepresidente comercial Grupo EPM		Juan Carlos Duque O. Gerente Transmisión y Distribución de Energía Región Antioquia
	Didier Alberto Tavera Amado Gobernador de Santander		Luis Alberto Flórez Chacón Jefe oficina jurídica Gobernación de Santander

Nota: (ESSA, 2020)

Es importante resaltar que al ser una empresa mayoritariamente accionista, su Gobierno Corporativo está dirigido por la Asamblea General de Accionistas, que es el ente encargado de nombrar la Junta Directiva y ésta a su vez la Gerencia General. Su estructura organizacional se encuentra distribuida de la manera como se muestra en la Figura 2.

Figura 2

Estructura administrativa



Nota: (ESSA, 2020)

Así como se observa en el organigrama, existen tres subgerencias en donde se concentran los procesos misionales: Subgerencia de subestaciones y líneas, Subgerencia de conexiones, Subgerencia mantenimiento de distribución, todas con subordinación directa de la Gerencia general de la cual dependen además, ocho áreas: Área de finanzas, Área asuntos legales y Secretaría General, Área de Servicios Corporativos, Área de suministro, Área de proyectos,

Área de gestión comercial y finalmente Área de gestión operativa. En esta última, es donde se llevó a cabo la práctica empresarial, específicamente en el Área de Planeación y gestión, dependencia encargada de identificar, planear y presupuestar de forma integral los proyectos, planes operacionales y de mejora, y a su vez, generar los lineamientos generales para la ESSA.

1.2 Direccionamiento estratégico:

La institución tiene varias líneas de acción y lineamientos que alinean la gestión con los diferentes puntos estratégicos relacionados con el desarrollo sostenible. De esta forma, los objetivos principales, se han trazado para lograr generación de valor alrededor de las perspectivas de clientes y mercado, operaciones (procesos), aprendizaje y desarrollo, que en su interrelación y dinámica tienen el propósito de garantizar un mejor desempeño de la ESSA para el cumplimiento Responsable de la Sostenibilidad dentro del territorio. Es por esto que los objetivos se despliegan en ocho bloques agrupados en cuatro componentes: Propósito, identidad, acción y resultados (ESSA, 2020, pág. 17 tal como se evidencia en la siguiente figura.

Figura 3

Objetivos estratégicos ESSA



Nota: (ESSA, 2020)

Es importante destacar que ESSA como miembro del grupo Empresas Públicas de Medellín (EPM) se ajusta a las directrices de gestión estratégica del mismo, que se describen así:

1.3 Misión

Somos un grupo empresarial multilatinos, de origen colombiano y naturaleza pública, que tiene el objetivo de generar un bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa, mediante la prestación responsable e integral de soluciones en energía, aguas, aseo y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) (Proveedores y contratistas EPM, 2014).

1.4 Visión

En la proyección realizada por el Grupo EPM para el año 2022, habrá logrado posicionarse entre las 50 primeras multilatinas mejores empresas rentables del continente Latinoamericano, ya que, en los países como: Colombia, Centroamérica, Brasil, Chile, Perú y México, se tiene un referente por excelencia operativa, reputación y transparencia, estos referentes se obtienen por el buen servicio a los clientes y desde luego por el portafolio integral de soluciones competitivas en energía, aguas, aseo y tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés (Proveedores y contratistas EPM, 2014).

En los valores construidos por el grupo EPM, se identifica un enfoque integral sobre los lineamientos de acción propuestos, en este sentido ESSA ejerce su acción social y económica, con los principios y valores que se establecen a nivel nacional e internacional por el grupo EMP, así como se menciona a continuación:

1.5 Principios del grupo EPM

En relación con lo establecido en el código de ética del grupo EPM, la Electrificadora de Santander en su actuar empresarial, tiene como objetivo asegurar que sus formas de trabajo estén basadas en estándares y procedimientos que contribuyan a certificar un espacio propicio para la vida de sus integrantes. Para esto declara como principios y valores los siguientes:

Cumplimos nuestros compromisos: hay un compromiso por parte de la institución hacia los sujetos implicados en los procesos de la EMP, así como la oferta concreta que se le hace a cada persona, que busca generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo con la institución.

Nuestro interés primordial es la sociedad: como sujetos éticos, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad colombiana, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto productivo, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad se desarrolle en ámbito adecuado para cada individuo.

Brindamos un trato justo: compartimos el principio de que la base de lo social son las relaciones en términos de justicia, integridad y trato justo, por lo tanto, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

Cuidamos el entorno y los recursos: como cada miembro de la sociedad tiene un compromiso con el entorno y los recursos naturales que lo rodean, el grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera en el ambiente, y a su vez, es muy consciente sobre el uso racional de los recursos que utiliza. Es así, que la EPM se compromete al mejoramiento ambiental en los territorios donde tiene su función. Por lo cual,

nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente (Essa, 2016)

Es así, que dentro de los principios que conforman la ética empresarial del grupo EMP y en los lineamientos de ejecución que adapta la ESSA, ciertamente hay unos valores institucionales que se siguen con el fin de garantizar una Responsabilidad Empresarial hacia la sociedad.

1.6 Valores institucionales

Transparencia: El compromiso en realizar trabajos y acciones bajo la responsabilidad ética, es un acto que proyecta entrega y transparencia por parte de la institución hacia la sociedad, en el sentido que los resultados se producen con el fin de que la sociedad esté conforme con la legitimidad de la empresa; en cuanto a los procesos de su ejecución, en términos de cumplir las reglas que estipula la sociedad, y de tal modo, en compartir la información real que permite juzgar acerca de sí se realizó una acción transparente o no . Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por ésta y las expectativas que el Grupo EPM genera para que los demás miembros de la sociedad puedan ser participantes de la gestión.

Calidez: la atención de las necesidades de cada uno de los empleados y asociados a los procesos de la EPM, contiene siempre empatía, respeto y amabilidad hacia los usuarios y es la base del servicio que ofrecemos, en cuanto al compromiso que asumimos frente a cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos a nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

Responsabilidad: conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras. Asimismo, medimos el alcance de cada acto y asumimos las responsabilidades que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida. (Electrificadora de Santander S.A E.S.P, 2016)

En lo señalado en los párrafos anteriores se fundamentan los planteamientos compartidos entre la ESSA y el Grupo de la EPM, y de estos emergen algunas vicisitudes importantes de revisar en cuanto al compromiso y la responsabilidad social- empresarial que marca el accionar de estas empresas desde los ámbitos económicos, sociales y ambientales, ya que, son factores que impactan en toda la conformación de sus funcionalidades. Desde luego, siempre es importante analizar los conceptos, teorías y demás aspectos que pueden ser relevantes para la construcción de este trabajo de práctica, por tal motivo, a continuación, se da paso al marco teórico que soporta el informe desde fundamentos epistemológicos y estructurales para una mejor claridad de términos y conceptos.

2. Marco Teórico

ESSA, como institución permite una participación de un gran número de individuos que interactúan entre sí, con el propósito de lograr metas y objetivos afines a los intereses de la misma. Por esto, es considerado para la presente práctica importante visualizar a la organización como un sistema que agrupa diferentes subsistemas independientes que se encuentran interrelacionados entre sí, como lo menciona Kahn (1996) citado en (Martínez, 2016):

La organización como sistema se obtiene una visión del entorno más holística. La mirada de las relaciones de ésta y del ejercicio profesional del Trabajador Social es más amplia por cuanto se aborda la dinámica interna y externa a la empresa, permitiendo así que el proceso interventivo que se planea tenga en cuenta diversas consideraciones para la solución de posibles dificultades que se presenten particularmente en la organización, como lo menciona (Martínez, 2016, pág. 156).

De lo anterior, queda claro que administrar y organizar una empresa, depende de las circunstancias que la envuelvan. Es decir, el enfoque de sistema holístico el cual (integra todas las partes) es un sistema flexible que se construye de forma continua y en tanto se concibe de manera abierta, se va construyendo de forma abierta, puesto que, la estructura de la organización puede ser gestionada de diferentes maneras y no “casarse” con una forma determinada. Esto implica que la complejidad y las interacciones con el entorno, como lo plantea el enfoque sistémico, no solo ofrece unas normas o técnicas que se deben seguir, sino que permite ir realizando un estudio “del todo”, uniendo todas las partes con el propósito de encontrar resultados más significativos en el desarrollo de la información recolectada.

En la concepción de las organizaciones, vistas como procesos duros o sistemas blandos, se hallan alternativas frente a la noción del trabajo a ejecutar, proporcionando otras visiones para concebir la organización desde un proceso duro. Los sistemas duros “son aquellos donde los problemas son más evidentes, en los cuáles el observador puede identificar sistemas interrelacionados de manera más o menos clara, cuyos objetivos están definidos claramente, con la finalidad de ingeniar sistemas”. (Checkland, 2000, pág. 13). Por otro lado, la percepción de los sistemas blandos, hace referencia a:

[...] la complejidad y problemas no evidentes, como el caso de los sistemas abstractos en situaciones reales. De acuerdo a Checkland (2000), la metodología de Sistemas Blandos (SSM) consta de cuatro actividades: la identificación de un problema, la formulación de modelos útiles de actividades, debate entre la situación y los modelos para determinar las acciones que mejoren la situación, así como las mediaciones necesarias para minimizar el conflicto de intereses que obstaculicen la resolución y tomar la acción para llevar a cabo la mejora situacional (Martínez, 2016, pág. 157).

De acuerdo a este último término, se deduce que el proceso de práctica empresarial que se adelantó, tuvo la intervención de un sistema blando, debido a que, no se enfocó con problemas evidentes, ni con inconformismos y/o necesidades por parte de los grupos de interés, sino por el contrario, se llevó a cabo un proceso de fortalecimiento de cualidades y valores de los trabajadores de la entidad, para que todos como organización aportaran para que la misma sea reconocida por el compromiso de Responsabilidad Social, y por su firme propósito de trabajar de la mano con el equipo humano con fines de construir un bienestar mutuo para ellos y para la empresa.

El enfoque sistémico como dice Luhman (1983) aborda el estudio del “todo” debido a que la realidad y los fenómenos no son independientes, sino que existe una relación entre ellos. En esta interacción indica que el sistema es tan importante como el medio, ya que ambos son el producto de su interacción (Viscarret, 2017, pág. 263). Así pues, se hace evidente que cualquier intervención intencionada en la organización afecta a todas sus partes, de igual manera cualquier intervención llevada a cabo con las partes (en este caso los grupos de interés de la ESSA) afecta a la organización; es una relación de resultados mutuo entre la una y la otra.

Por consiguiente, si se considera la transformación de la organización, como un camino a seguir, se debe contemplar el promover cambios en sus partes (individuos) para que ellos sean los protagonistas que impulsen nuevos escenarios de transformación para su realidad como trabajadores de la ESSA. Así como, lo menciona Bertalanffy citado en (Viscarret, 2017), “todo sistema tiene una naturaleza orgánica, por lo que una acción que produzca cambios en una de las partes del sistema, producirá cambios en el resto de las partes del sistema”.

2.1 El individuo como subsistema y parte fundamental

El hombre como ejecutor de acciones y dinamizador de relaciones internas y externas, se considera parte fundamental dentro de un sistema organizacional, puesto que, es quien crea la cultura organizacional y con sus acciones puede corregir o solucionar desajustes que se presenten. Es por medio del trabajo con el individuo que una organización puede mejorar su posición, así pues, se tiene la visión que para obtener el desarrollo organizacional se requiere apostar en el fortalecimiento de capacidades de los individuos que la conforman, como lo expresan Caicedo & Acosta, 2012:

El Desarrollo Organizacional es el resultado de la actitud que las personas le imprimen a cada una de las actividades que realizan en la organización, y no tiene sólo que ver con las tareas propias de la actividad laboral, sino también, con las relaciones que surgen entre ellos y que van permeando lo que se conoce como Cultura Organizacional (pág. 109). Es así que el desarrollo organizacional implica actividades que están relacionadas con los individuos y la actitud que ellos le prestan a la institución y por lo tanto, son componentes importantes en la construcción de la cultura organizacional.

Por otro lado, desde la teoría de sistemas se refleja la importancia que tiene el estudio de las interacciones, las relaciones y el trato dentro del mismo sistema, así lo afirma (Caicedo & Acosta, 2012):

La teoría de sistemas hace énfasis en las interacciones, en las transacciones, en las interrelaciones como elementos fundamentales para comprender las dinámicas complejas que las producen. Este hecho es importante ya que, para el Trabajo Social, el comportamiento, los acontecimientos, los hechos y los procesos sociales no pueden ser entendidos de forma aislada, sino que tienen que ser tratados desde el punto de vista de la interacción (pág. 263).

Esta concepción teórica ciertamente reduce la visión de llevar a cabo un estudio individualista de la realidad, ya que, desde una perspectiva individualista y comercial, solo sería importante el crecimiento de la organización, sin considerar la importancia que ejercen sus partes en él, o sea los (empleados o grupos de interés) debido a que el enfoque sistémico, hace referencia a establecer una relación del estudio de la organización con el individuo y sus relaciones dentro del entorno.

En esta misma línea, aparece una premisa que se considera relevante abordar a la hora de ver la relación existente entre organización e individuo, en donde se refleja la importancia de la interacción del uno con el otro para subsistir; como ejemplo está la Ergonomía organizacional, la cual permite un mejoramiento de la calidad laboral de los trabajadores, con propósitos de consolidar la organización mientras se fortalece la calidad laboral de los mismos, haciendo del sistema socio técnico de la organización un sistema más saludable y resiliente. (Carrasquero & Seijo, 2009).

Normalmente al hacer referencia al concepto de Ergonomía, se piensa en una ciencia dedicada meramente al estudio de los espacios físicos adecuados para el personal trabajador. Sin embargo, el documento “la ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva”, dice lo siguiente: un compromiso dentro de los objetivos de la organización, es sin duda abarcar otras áreas de bienestar del talento humano en una empresa, relacionándolo con el desarrollo humano, así como lo dice (Carrasquero & Seijo, 2009):

La propia OIT a través de sus publicaciones establece entre los objetivos de la ergonomía el logro de la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal, estableciendo que en el trabajo del ergónomo han de ser tenidas en cuenta las “responsabilidades, actitudes, creencias y valores” así como las propias “diferencias individuales y culturales”, lo que obliga a tomar en consideración el estudio de estas características, tanto en lo que se refiere a la persona de los trabajadores, como en lo referido a la propia organización empresarial en su conjunto (pág. 185)

Ahora bien, en la búsqueda por el desarrollo de una organización que pretende lograr una armonía con la sociedad y el ambiente que lo rodea; es preciso reconocer la importancia de potencializar las capacidades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el personal de la empresa, ya que la misma es de vital importancia para la dinámica organizacional del mundo actual. En este escenario la Norma ISO 26000 define una guía de RSE diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, sobre todo en temas de experiencias base que pueden retroalimentar a los grupos de interés, fomentando así, la aplicación de mejores prácticas de la responsabilidad social en todo el mundo (ISO 26000, 2010). Esta norma define la RSE como:

Esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (*NGO*, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros (ISO 26000, 2010).

Por tanto, la inclusión de un programa de RSE dentro de las organizaciones es imprescindible debido a que, se enfoca en la planeación del desarrollo para el beneficio de las empresas y el entorno donde funcionan; además es un compromiso social para las comunidades y los grupos de interés, ya que, se trazan como propósito el crecimiento empresarial a través del diseño de estrategias y/o acciones para que el ejercicio laboral tenga un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.

Estos dos conceptos, ergonomía organizacional y RSE se encuentran relacionados en este trabajo, por cuanto los dos se enfocan en el individuo y su entorno laboral, desde la perspectiva de fomentar la capacidad ética y el bienestar integral de los trabajadores. Además, la ergonomía organizacional se centra en crear procesos de cultura organizacional basados en el respeto por los derechos humanos fortaleciendo la humanidad, honestidad e integridad de los individuos.

Por otro lado, la RSE busca instaurar valores y una cultura que apoye el comportamiento ético por medio, de promover valores como: la transparencia informativa y el compromiso social. Valores que conforman un código de conducta dentro de la empresa y su aplicabilidad dentro del proceso de toma de decisiones para el beneficio de la sociedad. (Carrasquero & Seijo,

2009). Es por esto, que las organizaciones que trabajan por el alcance del desarrollo sostenible tienen como propósito, crear una cultura organizacional basada en el respeto por los derechos humanos, así como se muestra en la propuesta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de su agenda proyectada al 2030, cuyos diecisiete objetivos comprometen a la humanidad y a las empresas a generar cambios estructurales ambientales en su funcionalidad. Con lo descrito se muestra la relación existente entre las organizaciones y la sostenibilidad, pues de alguna forma, implica aceptar los beneficios que a mediano y largo plazo se cumplirán gracias a una práctica responsable en función del medio ambiente.

La Agenda 2030 y sus 17 ODS hoy son el instrumento más poderoso para lograr el mundo que queremos. Su potencia radica en tres elementos. Primero, en su universalidad: fue construido de manera inclusiva y participativa, con meses de discusiones entre actores de diferentes niveles. Segundo, la espina dorsal de los ODS es la plena realización de los derechos humanos: su enfoque principal son los grupos vulnerables y excluidos. El desarrollo humano sostenible debe estar articulado en el principio tutelar de 'No dejar a nadie atrás'. Tercero, por su integralidad: reconoce necesidades interdependientes en temas sociales, económicos y ambientales, haciendo un llamado a la acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. (Araújo, 2018)

De lo anteriormente mencionado, se aborda que el Enfoque de Derechos es parte integral de las prácticas del desarrollo, las cuales están centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población beneficiaria, y en caso tal, de no cumplir con la satisfacción de estos derechos, se contempla reemplazarlas por prácticas basadas en el reconocimiento y garantía a los derechos humanos que tiene todo individuo. En este informe, el objetivo ya no es, la satisfacción de necesidades, sino la realización de derechos de las personas. Ciertamente

hablar de derechos implica hablar de quién tiene responsabilidades en relación a esos derechos (ISO 26000, 2010).

Es así, que implementar actuaciones orientadas desde el enfoque de derechos humanos, garantiza mejores relaciones dentro de la sociedad, facilitando con esto el respeto y por consiguiente la comunicación asertiva. Además, contribuye a la mitigación de las problemáticas sociales, pues logra que los individuos interioricen una visión más sensible y de respeto por los demás. Por lo tanto, pensar en una intervención desde el enfoque de derechos humanos brinda unos principios que orientan el debido ejercicio de todos los sectores y todas las fases de programación que se generen desde esta concepción.

- Articulación con estándares de derechos humanos, llevar a cabo el desarrollo de derechos humanos alineados con todo el conjunto amplio del mismo
- Igualdad, no discriminación y atención a grupos en mayor situación de vulnerabilidad, El principio de igualdad de resultados demanda prestar atención preferente a aquellas personas y grupos que sufren discriminación
- Rendición de cuentas, a identificar las brechas de capacidades de los titulares de obligaciones para cumplir con sus deberes, y las brechas de capacidades de los titulares de derechos, especialmente los más desfavorecidos y discriminados, para exigir sus derechos de manera eficaz
- Participación, Todas las personas y grupos sociales tienen derecho a una participación activa, libre y significativa en el desarrollo
- Empoderamiento, El enfoque de derechos concibe a las personas como sujetos de su propio desarrollo, más que como beneficiarias pasivas de las intervenciones de desarrollo. (Cávala, gabinete de asesoría empresarial, 2010)

Dicho esto, se analiza que las características que compone el enfoque de derechos humanos es un tema correspondiente al proceso de práctica empresarial, ya que, es un compromiso adoptado por la ESSA como medio demostrativo de transparencia en sus operaciones. Con el fin de lograr las pautas anteriormente mencionadas en la organización de la ESSA, se evidencia la implementación de asuntos materiales y los lineamientos del Marco Ruggie.

2.2 Asuntos de materialidad y Marco Ruggie

Los asuntos de materialidad y el Marco Ruggie se encuentran estrechamente relacionados con los DDHH y con la RSE, debido a que, ofrecen estándares que guían a las organizaciones en el alcance del desarrollo económico comprometido, siempre y cuando tenga un ejercicio laboral guiado en la agenda 2030 de los ODS.

El concepto de materialidad, es un asunto importante para la sostenibilidad de una organización, pues ésta, se comprende como “asuntos materiales”, cuando hace referencia a la base fundamental de orientación, con el propósito de contribuir a la estrategia de sostenibilidad de cualquier empresa y rendir cuentas a la sociedad (Duque, Cardona, & Rendón, 2013).

Por tanto, la ESSA en su rendición de cuentas sigue la herramienta GRI (Iniciativa de Reporte Global), la cual promueve el uso de memorias de sostenibilidad como método para que las compañías y organizaciones alcancen una mayor sostenibilidad y puedan contribuir a una economía global sostenible (Duque, Cardona, & Rendón, 2013).

Por otra parte, el Marco Ruggie es una herramienta específica para tratar el tema de derechos humanos con sus principios de promover, respetar y remediar. Con dichos principios las organizaciones identifican la debida diligencia en materia de derechos humanos como la

principal herramienta que debe utilizar para hacer frente a tales riesgos. Esto incluye, en primer lugar, que la empresa identifique los riesgos relacionados con sus actividades y relaciones; en segundo lugar, que tome medidas para prevenir violaciones sobre los derechos de los demás; y finalmente, que informe adecuada y públicamente sobre ambos tipos de acciones como se hace mención en código R (Bilchitz, 2010).

Lo descrito en párrafos anteriores constituyó el sustento necesario para orientar el accionar profesional acorde con el contexto y las prácticas de Trabajo Social, y para alinear las expectativas de la organización, con el fortalecimiento de las capacidades de los grupos de interés-empleados, para un trato más humano y enfocado al respeto por los derechos humanos.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general:

Apoyar el Área de Gestión Organizacional de la Electrificadora de Santander (ESSA) en la implementación de la Política de Derechos Humanos mediante el desarrollo de una agenda que fortalezca el relacionamiento con los grupos de interés internos acorde a los lineamientos de la RSE.

Objetivos específicos:

Establecer mecanismos de relación con las partes interesadas en el cumplimiento de los asuntos materiales de DDHH.

Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional de ESSA a partir del desarrollo de principios y prácticas compartidos sobre DDHH en su equipo humano.

Promover entre los trabajadores un modelo dialógico para prevenir y afrontar los conflictos acordes con los estándares de DDHH de la empresa.

4. Proceso Metodológico

4.1 Fases del proceso metodológico

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se llevó a cabo un plan de acción, y a su vez se hace la presentación de los sujetos de intervención ESSA. En los párrafos siguientes, se describen el desarrollo metodológico, la delimitación espacial y temporal de la propuesta de intervención profesional de Trabajo Social.

Como punto de partida, cabe resaltar el significado del concepto de “metodología”, ya que, este implica concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales, en donde se confiere estructurar un proceso de pasos a seguir, con el fin de dar respuesta a los objetivos establecidos en el trabajo de prácticas empresarial, además ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) junto con las prácticas de la acción racional profesional que se deben tener en cuenta para obtener los resultados necesarios. Ciertamente, agrupa los principios teóricos y epistemológicos, así como, los métodos para conocer o actuar sobre la realidad que tiende a ser de carácter general. (Barreto., et al. 2003)

En el desarrollo de la metodología se tomó como base epistemológica lo propuesto en (Viscarret, 2017) de su texto “Métodos y modelos de intervención en Trabajo Social”, pues este analiza y propone el modelo sistémico como intervención, eje fundamental para apuntar a la transformación de la subjetividad de los grupos de interés de ESSA, y a su vez, articular el tema de los DDHH como fortalecimiento de la cultura organizacional de la institución.

Por este motivo, se propuso llevar a cabo el proceso de práctica con el sistema de destinatarios, término tomado de la concepción de empleados de grupos de interés de ESSA. Asimismo, las acciones a ejecutar, se enfocan desde cinco grandes fases expuestas por Picus y

Minahan (1993) citado en (Viscarret, 2017) en donde se asignan actividades pertinentes y cada una de ellas tienen una ejecución de pasos relacionados entre sí, con el fin de alcanzar un proceso evaluativo y crítico en el desarrollo metodológico, así como se ilustra en la siguiente figura.

Figura 4

Fases de intervención

Análisis situacional	FASES		
	Proceso diagnóstico	Planificación	Implementación estratégica
Análisis del entorno interno y externo de la empresa en relación al tema de DDHH	Elaboración de matriz de involucrados	Definición del grupo focal destinatario de la intervención	Realizar acuerdos con el sistema de destinatarios
Definición de variables	Aplicación de métodos de recolección de información	Formulación de objetivos de acuerdo a los resultados obtenidos	Desarrollo de planes estratégicos
Revisión de documentos existentes en la empresa en relación al tema de DDHH	Interpretación de datos arrojados	Definición de estrategias a implementar	Monitoreo de la gestión
	Definición de factores a intervenir	Establecimiento de indicadores	Elaboración y socialización de informe de resultados
Evaluación			
Proceso transversal durante la intervención llevado a cabo por medio de reuniones de equipo o retroalimentación de los procesos			

Dentro del **Análisis situacional**, se realizó un riguroso estudio del contexto de los grupos de interés de la empresa ESSA, analizados desde la perspectiva de DDHH mediante la revisión de documentos (investigaciones, artículos y actas proporcionadas por la institución), entrevistas con algunos participantes (colaboradores del Área Gestión Operativa) y la participación virtual en reuniones del comité de DDHH, la cual aportó información relevante para la formulación de categorías y preguntas del instrumento de recolección de información, que posteriormente

permitió la obtención de datos claves para la caracterización de los sujetos y construcción del objeto de intervención.

El **proceso diagnóstico**, se llevó a cabo mediante el desarrollo de una matriz de involucrados fundamentada en la revisión de textos y/o investigaciones a fines al tema. Esta acción permitió definir la población –sujeto de intervención- propicia para el estudio. En esta fase fue estructurado el instrumento de recolección de datos, y luego se dio la aplicación, previa revisión y aprobación por parte del jefe de Área de Gestión Operativa. Posteriormente se llevó a cabo la divulgación a los participantes haciendo uso del medio virtual (correo institucional) y enviando dicho instrumento con la declaratoria de los fines establecidos.

En cuanto al análisis de resultados se definieron tres categorías: *conocimiento*, *compromiso e implementación*, a las cuales se les asignaron cinco indicadores, cada uno con razones específicas en su ejecución. Es decir, cada indicador tenía una categoría que lo definía, permitiendo así la identificación de fortalezas y debilidades enmarcadas en la línea de debida diligencia en DDHH- respecto al conocimiento por área de los destinatarios seleccionados de ESSA.

En la fase de **Planificación**, se definieron los criterios de selección para la población que debía ser considerada como participante en el proceso de diagnóstico, puesto que, se debían tener rasgos distintivos en sus ejecuciones diarias dentro de las funciones de ESSA. De esta forma fue posible realizar una selección puntual teniendo en cuenta saberes y conocimientos previos sobre el tema de DDHH. En otras palabras, se buscó que estos sujetos fueran parte de los grupos de interés, grupos denominados “titulares de obligación”, hecho que facilitó que a partir de las interacciones con esta población y la par idónea –Trabajadora Social de ESSA- se logaran

proponer objetivos y procesos de actuación para la formulación de los indicadores y por consiguiente las preguntas que desarrollarían los treinta y un (31) participantes seleccionados por la funcionaria mencionada.

En cuanto las **estrategias a implementar** para determinar los resultados e interacción con los participantes, se debe resaltar que este proceso de recolección de información y ejecución de la encuesta solo fue de forma virtual y en cierta manera anónima, ya que la autora del presente proceso, no pudo establecer contacto ni interacción con los participantes debido a la obligatoriedad del trabajo remoto en casa provocada por la contingencia del Covid-19, por tanto, las estrategias aplicadas fueron de manera virtual y por contacto que pudo establecer en su momento la Trabajadora Social encargada de la empresa.

Por último, la fase de **implementación estratégica** presentó dificultad para la realización de las actividades previstas con anterioridad, debido a la emergencia sanitaria que se decretó y en consecuencia a las limitaciones que ésta trajo. Es por esta razón que la profesional en formación de Trabajo Social, durante la realización de la práctica empresarial afrontó barreras para generar espacios de interacción presencial con los participantes, lo que impactó en forma negativa para el desarrollo de encuentros virtuales con la periodicidad requerida ya que hubo ajuste de las franjas de horario estipuladas para la población sujeto de intervención. Esta situación exigió un nuevo estilo de trabajo que demandó cierta prioridad en la realización de las actividades laborales de los participantes.

Con lo expresado queda claro que el cumplimiento al último objetivo específico propuesto en la planeación del proceso de intervención se vio afectado, por la nueva realidad que

emergió de la emergencia sanitaria y que llevó a ESSA a organizar nuevas formas de manejar el tiempo laboral de sus colaboradores.

Finalmente, la **Evaluación** es considerada como un proceso constante tal como lo plantea (Viscarret, 201), se replantearon y ajustaron los indicadores para responder a las situaciones presentadas, focalizándose en las acciones desarrolladas en cada una de las fases programadas.

Los indicadores de cumplimiento de lo planeado en el desarrollo la práctica empresarial fueron los siguientes:

Tabla 1

Objetivos e indicadores

Objetivo	Actividades	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Establecer mecanismos de relación con las partes interesadas en el cumplimiento de los asuntos materiales de DDHH.	Creación del instrumento de recolección de información para indagación sobre el conocimiento de temas relacionados con los DHH	Número de participantes en la aplicación del instrumento de recolección de información	Planilla de Microsoft form	Adherencia de los mecanismos de relación para el conocimiento de los asuntos en DDHH dentro de la empresa
	Selección de un grupo destinatario para la intervención	Número de participantes seleccionados	Listado de participantes	
	Asistencia virtual a comités de DDHH realizados	Numero de reuniones asistidas	Actas de reuniones	

	dentro la empresa			
Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional de ESSA a partir del desarrollo de principios y prácticas compartidos sobre DDHH en su equipo humano.	<p>Establecimiento de indicadores creados por categoría que sean de ayuda en la gestión de DDHH dentro de la empresa</p> <p>Creación de documento de análisis de situación de DDHH dentro de la compañía</p>	Numero de indicadores creados para la gestión en DDHH	Informe escrito de la presente práctica empresarial	Material recolectado se muestra significativo en la elaboración del documento a entregar a la empresa.
Promover entre los trabajadores un modelo dialógico para prevenir y afrontar los conflictos acordes con los estándares de DDHH de la empresa.	Reuniones con el grupo destinatario de la intervención para divulgar los indicadores creados y los resultados obtenidos, además de establecer estrategias de mejoramiento	Número de participantes asistentes	Listados de asistencia	Dificultades en la realización por la contingencia a causa del covid-19

5. Diseño de propuesta

La gestión e integración de los Derechos Humanos en las operaciones de la empresa genera en la actualidad oportunidades transformadoras para la industria y la relación con las partes interesadas. No obstante, hay riesgos de vulneración de los DDHH al interior de las compañías, y la gestión de éstos es un tema intrínsecamente relacionado con la responsabilidad de la empresa frente a sus empleados. En este sentido, ESSA posee y ejecuta acciones basadas en la línea de acción de la Debida Diligencia, la cual está fundamentada en un manual que describe procesos y alternativas para proteger y mitigar la vulneración de cualquier Derecho Humano dentro del área de trabajo. Sin embargo, este manual no es conocido por parte de los empleados, lo que evidencia una falla latente en las relaciones con los trabajadores, quienes deben estar informados sobre las herramientas de acción que garanticen sus derechos y los de los individuos con los que interactúan. Es por este motivo, que, desde el eje principal de la práctica empresarial, se llevó a cabo un proceso que analizó y evaluó la situación actual sobre DDHH, para planear estrategias de divulgación e información, que permitan extender las cuestiones propias de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor de ESSA.

Una de las razones por las que se diseña este proceso, parte de la necesidad de comprender a ESSA, no sólo como un todo, sino también desde la especificidad de sus áreas de trabajo, identificando la interrelación que tiene cada una de éstas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es así que en este escenario se proyectó implementar una herramienta que posibilite la participación de contratistas y profesionales sociales para identificar el *conocimiento, compromiso e implementación* que tienen en los diferentes asuntos relacionados con la línea de acción de la Debida Diligencia en los DDHH.

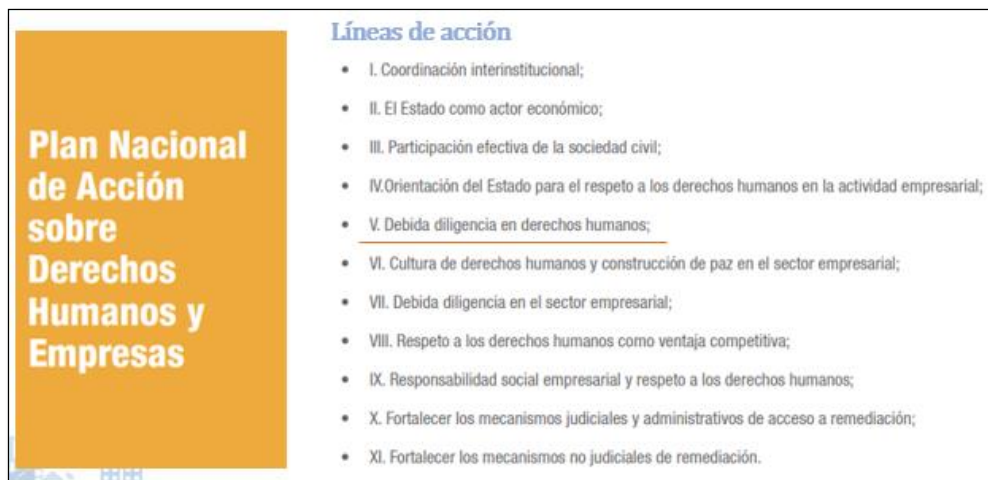
Con la intervención de la práctica empresarial se apuntó a que ESSA integre las conclusiones de esta evaluación de impacto en sus procesos de negocio y tome las medidas oportunas para garantizar su gestión eficaz de los asuntos materiales relacionados con DDHH.

5.1 Marco de referencia de la Debida Diligencia

En la revisión bibliográfica realizada en torno a los DDHH y los procesos que se proponen en el marco de la legalidad nacional dentro del Plan Nacional de Acción Sobre Derechos Humanos se brindan once líneas de acción para que las empresas y organizaciones lleven a cabo su ejercicio laboral para la protección de los DDHH de las distintas zonas geográficas donde intervienen, así pues, para la realización del presente trabajo se tomó como punto de partida la línea de acción de “Debida diligencia de los procesos de gestión en DDHH de las empresas”, una de las once líneas de este plan tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 5

Líneas de acción del Plan Nacional de Acción Sobre DDHH



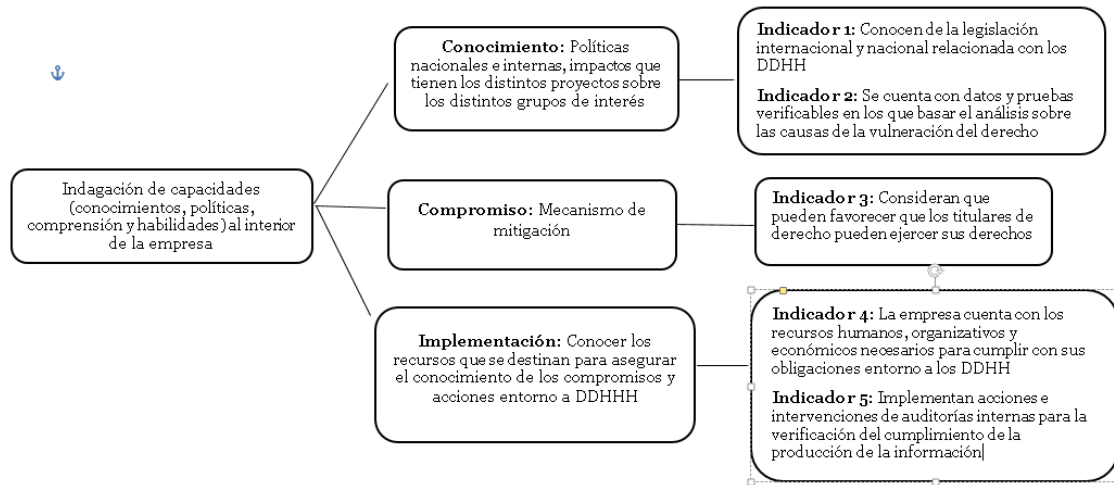
Nota: (Colombia Avanza , 2006)

Es bajo esta línea que se establecen los términos generales para la gestión de los DDHH en las empresas, los cuales son entendidos como los procesos que se deben propiciar para la obtención de conocimiento sobre las consecuencias de la operación empresarial, tarea que sólo es posible con el análisis del entorno y la participación de los diferentes grupos de interés (Fundación Ideas para la paz, 2017). Por otra parte, se contempla desde esta línea de acción, el compromiso y las capacidades que se impulsan a desarrollar dentro de la entidad, para formar una cultura organizacional basada en los DDHH y la gestión empresarial, intención que se lleva a cabo desde la alta gerencia.

Con base a lo anterior, mediante la fundamentación de los DDHH y la relación con los objetivos propuestos en la práctica, se buscó identificar los componentes de la cultura organizacional de ESSA en torno a la temática en DDHH, para lo cual se establecieron tres categorías con sus respectivos indicadores que permitieran enfocar la atención, en guiar y evaluar las fortalezas y debilidades que se tienen en cuanto a la “Debida Diligencia” en su proceso de gestión. Las categorías e indicadores se muestran en la Figura 6

Figura 6

Categorías e indicadores



Como se muestra en la figura, hay tres categorías definidas como *conocimiento*, *compromiso e implementación*, en donde la primera trata sobre los saberes con los que cuentan el sistema de destinatarios en torno a las políticas nacionales e internas junto con los impactos que se generan con la puesta en marcha de los distintos proyectos que se ejecutan desde la empresa. Asimismo, la segunda categoría de *Compromiso* se enmarca en los procedimientos y en los distintos mecanismos existentes dentro de la empresa para mitigar la presencia de riesgos en DDHH y por último en la categoría de implementación, se busca conocer los recursos que se ejecutan desde la empresa en divulgación de conocimiento enfocado a los Derechos humanos y las diferentes acciones que se llevan a cabo para la prevención del riesgo de vulnerabilidad de los mismos.

Como ya se ha mencionado, para cada categoría se fijaron indicadores que facilitan a la organización desarrollar un análisis de los resultados arrojados en el proceso de recolección de información.

5.2 Generalidades de la población participante

Para el desarrollo del presente trabajo fue seleccionado como el sistema de destinatarios a los titulares de obligaciones del área administrativa-, debido a que es, desde este grupo que se gesta la cultura organizacional de una empresa. Es conocido que partiendo de las buenas prácticas de los empleados se impactan los objetivos trazados, ya que ellos son los encargados de tomar las decisiones frente a la ejecución de los proyectos. Por tanto, se hace necesario la comprensión y conocimiento que tiene esta población respecto a lo relacionado con DDHH.

Asimismo, se definió de manera específica la población participante escogiendo a los funcionarios líderes de las diversas áreas de la ESSA y líderes de algunas empresas aliadas - Deltec S.A, Consolidar, Unión eléctrica S.A-. De esta forma se conformó un grupo de 31 participantes con distintos cargos, como personal social, personal administrativo, técnicos y personal legal, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Generalidades de la población

PERSONAL	ESSA	CONTRATISTA
Profesional Social	0	13
Otros profesionales	8	4
Técnico	6	0
TOTAL	14	17

En la tabla anterior, se puede observar que el 55% de las personas seleccionadas son contratistas de los cuales trece aparecen en la categoría de profesionales sociales- coordinador social, técnico social, gestor social-. Estas personas no tienen relación directa con ESSA es decir no tienen una vinculación laboral, sino por el contrario su relación está mediada por un contrato de “obra labor”. Los otros profesionales sociales son personal administrativo, supervisores, coordinadores, auxiliares, entre otros, quienes mantienen una vinculación parcial acorde con los proyectos a ejecutar en la ESSA. Finalmente están los técnicos que son los encargados de toda la parte operativa de la empresa en los diferentes sectores donde la ESSA realiza trabajos de gestión social y empresarial.

En el marco de acción del presente trabajo, fue necesario comprender lo que los participantes conocen sobre el tema de DDHH en la empresa, por lo que se procuró aplicar instrumentos de recolección de solo -respuestas cerradas- con el objetivo de priorizar las categorías de información con las que cuentan dichos participantes y a partir de estos resultados proponer estrategias de abordaje desde Trabajo Social. Los siguientes fueron los instrumentos de recolección aplicados.

5.3 Instrumentos de recolección de información

Es importante aclarar que se aplicó un instrumento de recolección de información pertinente en las áreas descritas con anterioridad, esta captación de información se desarrolló de forma virtual; tipo *encuestas* –preguntas cerradas- y orientadas a una única respuesta en tres opciones: si considera, no considera, lo considera parcialmente, si conoce, no conoce, conoce parcialmente, de acuerdo con la pregunta.

Las preguntas fueron formuladas acorde con cada categoría y sus respectivos indicadores, donde se presentaron entre 4 y 5 preguntas por indicador; dicho instrumento fue formulado en la plantilla de Microsoft forms para ser enviada y ejecutada por los participantes. Ciertamente esta divulgación de la encuesta a la población destinataria pudo ser posible gracias al apoyo del par idóneo con quien se contó desde la ESSA, quien realizó las labores pertinentes para lograr la vinculación de las personas seleccionadas, lo que hizo posible que estas acciones se focalizaron a través de los respectivos canales de comunicación oficial perteneciente de la empresa. **Ver encuesta en anexo 1**

Una vez diligenciado el cuestionario por los participantes, se deriva a la organización de los datos en formato Excel, para establecer los respectivos análisis en el marco de los objetivos planteados para la presente práctica.

6. Perspectivas de los DDHH en los titulares de obligaciones del área administrativa de ESSA.

Para dar a conocer las situaciones encontradas en las indagaciones realizadas a la población sujeto, las mismas se organizan por categorías y cada una de las respuestas se analiza por segmentos de participantes, es decir, se dividen en dos grupos, uno es el personal de la ESSA y el otro es el personal de las distintas compañías contratistas. Igualmente se describen las respuestas de las consideraciones exclusivas del personal social, con el propósito de brindar una contextualización más profunda desde este campo sobre la perspectiva de DDHH dentro de la ESSA.

En cuanto a las categorías de conocimiento sobre los DDHH es importante, desde este informe, reconocer que legislación internacional es dominada por el personal entrevistado. En la tabla 3 están descritos los estándares sobre los cuales se llevó a cabo la evaluación.

Tabla 3

Categoría # 1, indicador #1

Conocimiento			
Los titulares de obligaciones conocen de la legislación internacional y nacional relacionada con los DDHH.			
¿Conoce si existen declaraciones públicas del Estado Colombiano sobre las expectativas ante la protección y respeto de los derechos humanos por parte de las empresas?	¿Conoce si existe un plan, política nacional o legislación en derechos humanos (derechos laborales, derechos de grupos minoritarios y grupos étnicos, derechos de población vulnerable, etc.)?	¿Conoce si el país o su organización hacen parte de organismos o iniciativas internacionales para la protección de los derechos humanos en el marco de las operaciones empresariales? (ej. OCDE, EITI, PVSDH)	¿En la política o principio de actuación de su compañía, se ha especificado un sistema de gestión y grupo de derechos sobre los cuáles se hará especial énfasis?

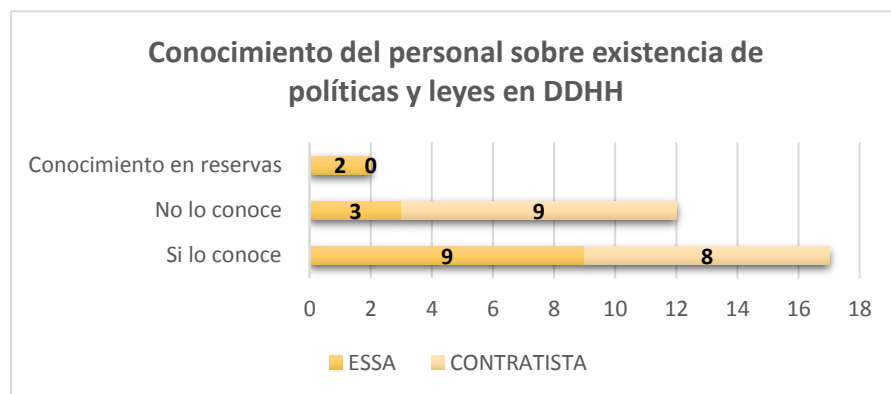
Se deduce de la información obtenida que el 15.5 % de los encuestados conocen la legislación internacional y nacional sobre los DDHH en cuanto a las políticas existentes y los grupos de interés que defienden el enfoque de derechos humanos sobre cualquier ejecución de proyectos en las comunidades. Asimismo, de manera factual y vivaz la ESSA atiende estas obligaciones entre las acciones y la legislación vigente (**Ver encuesta anexa 1**). Este indicador arrojó un resultado muy polarizado sobre el conocimiento que se tiene por la legislación, puesto que, la mitad respondió que sí la conocen, mientras que la otra respondió que no, dejando con

esto una respuesta bastante segmentada sobre el conocimiento de la legislación internacional y nacional relacionada con los DDHH.

Es partiendo de esta premisa que los trabajadores sean directos o no por la empresa ESSA, deben contar al menos con algún conocimiento sobre la legislación internacional y nacional relacionada con los DDHH para facilitar la implementación de la Política de DDHH en ESSA. La figura 7 muestran las personas que si conocen o no las normas.

Figura 7

Conocimiento del personal sobre existencia de legislación en DDHH



En la anterior figura se resalta el conocimiento de las políticas internas que tiene la compañía para sus trabajadores, respecto a los derechos humanos; es así, que partiendo de estos análisis, se establecen que existe un conocimiento sobre las políticas de DDHH dentro de la ESSA; esta confirmación se basa partiendo de la tabulación de la información realizada, pues en ella se evidencia una diferencia del 9% de No conocer sobre el tema de las empresas aliadas o contratistas, debido a que, no tienen los mismo resultados favorables en la casilla de *No lo conocen*- ciertamente los contratistas tienen un resultado de desinformación alto-, así como se

muestra en la figura en donde la mayoría de estos empleados de contratación indirecta no cuentan con una información constante respecto a la legislación internacional y nacional relacionada con los DDHH.

Tabla 4

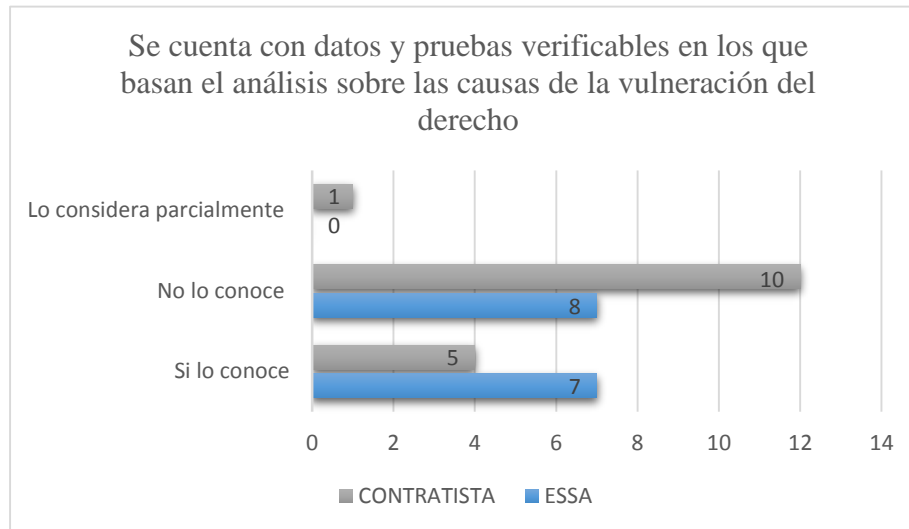
Categoría # 1, indicador #2

Conocimiento			
Se cuenta con datos y pruebas verificables en los que basar el análisis sobre las causas de la vulneración del derecho			
¿La compañía cuenta con dependencias o áreas que se involucran en la debida diligencia en derechos humanos, para su aseguramiento, el respeto, acceso y tratamiento?	¿Considera que el nivel de participación que tuvieron las dependencias o áreas de la compañía en la elaboración de la política en derechos humanos fue suficiente?	Todas las dependencias o áreas de la compañía están actualmente involucradas en los procesos de debida diligencia (análisis de riesgos) en torno a los DDHH?	Cuenta cada área o dependencia con un manual o instrumento de gestión que le permita identificar las acciones que se deben implementar en caso de materialización de un riesgo en Derechos Humanos?

En esta categoría del segundo indicador sobre las pruebas verificables en los que basar el análisis sobre las causas de la vulneración del derecho se considera a partir de los resultados de las encuestas realizadas, que hay una clara aprehensión sobre la existencia de pruebas que corroboran la vulneración de los derechos humanos dentro de un ámbito laboral. Asimismo, la mayoría de los empleados de la ESSA respondieron que sí tienen conocimiento sobre los DDHH en su entorno de trabajo. Sin embargo, en el caso de las empresas contratistas sus respuestas fueron muy fragmentadas en este indicador, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 8

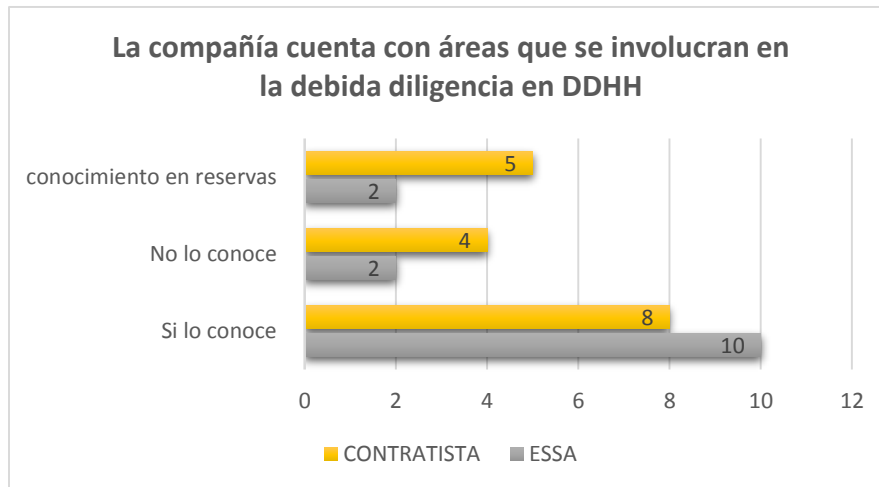
Datos y pruebas verificables en los que basar el análisis sobre las causas de la vulneración del derecho



Los anteriores datos identifican de manera parcial las reservas del conocimiento de la existencia de datos y pruebas que faciliten el análisis ante la presencia de vulneración de derechos, lo cual no la hace concluyente ni definitiva sobre si conocen o no de forma puntal las pruebas verificables en los que basar el análisis sobre las causas de la vulneración del derecho. Por ejemplo, para la pregunta realizada dentro de este indicador sobre el involucramiento que se tiene en todas las áreas de la compañía en los procesos de debida diligencia en DDHH se obtuvieron los datos que se reflejan en la Figura 10.

Figura 9

Conocimiento sobre el involucramiento de las áreas de la empresa en la debida diligencia en DDHH

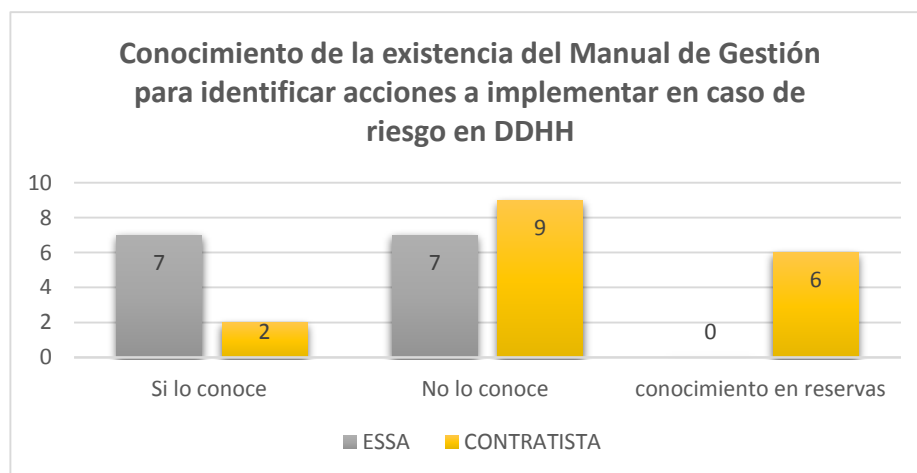


En la información anterior, se revela una postura clara sobre el involucramiento de las áreas de la empresa con la línea de acción de la Debida Diligencia respecto a los DDHH, en el sentido que, de los 14 participantes de la ESSA, 10 reconocieron que sí existe un involucramiento de las áreas de la empresa con la debida diligencia en DDHH y solo 4 de la misma empresa, se encuentran entre no conocer o tener conocimiento en reservas frente al tema. Esto hace posible un relacionamiento de que sí existe el conocimiento sobre DDHH en la mayoría de los encuestados pertenecientes a la ESSA. Sin embargo, de los 17 participantes de las empresas aliadas o contratistas 8 afirmaron que sí reconocen este involucramiento con las áreas de trabajo; asimismo de los 9 participantes (contratistas) están entre no conocer o estar en conocimiento en reserva.

Otro aspecto importante de resaltar en la información señalada, es que la mayoría de los participantes con contratos directos o no por la ESSA tienen conocimiento sobre existencia de un manual de gestión para la identificación de acciones que se deben implementar ante la presencia de riesgo en DDHH dentro de las áreas laborales. Este hecho ayuda de cierta forma a nutrir las dinámicas de implementación de acciones o estrategias relacionadas con el tema de DDHH y la Debida Diligencia como línea de acción para mitigar cualquier situación problema que se presente respecto a este tema en la empresa.

Figura 10

Conocimiento de la existencia manual de gestión para identificar acciones que se deben implementar en caso de riesgo en DDHH



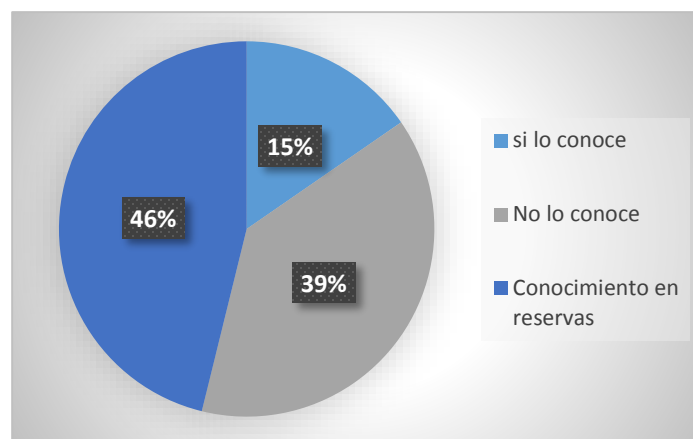
Como se evidencia en figura anterior, las respuestas sobre esta categoría están parcialmente iguales, en el sentido que para la ESSA su conocimiento sobre este tema tiene opiniones fragmentadas en partes iguales por parte de los trabajadores; igualmente se puede

observar que la divulgación de la información sobre el manual hacia los empleados de las empresas aliadas no ha sido efectiva, ya que los resultados arrojados en la tabulación de la información -compilada en la figura 9- así lo evidencia. Esto plantea una oportunidad para desarrollar estrategias de comunicación sobre la existencia de dicho manual de gestión. Pues, como se muestra el alto número de personas existe la necesidad de trabajar en alternativas de divulgación de información que contribuyan a que los empleados de la empresa ESSA y los contratistas adquieran mayor información sobre el manual de gestión de DDHH con el fin de garantizar los derechos y las debidas acciones propuestas por el manual.

De lo anterior se puede establecer la relación entre reforzar los lineamientos de acción frente a diseñar un *Manual de Gestión de DDHH*, y al mismo tiempo informar a todos los trabajadores sean directos o no a la ESSA sobre la existencia del mismo, debido a que esta categoría presenta desempeños no deseados, como se evidencia en la siguiente figura.

Figura 11

Conocimiento del personal social de un manual de gestión para identificar acciones que se deben implementar en caso de riesgo en DDHH



En esta categoría se demuestra si el personal social que conforma la ESSA comprende las implicaciones de tener un manual de gestión respecto a los DDHH, en cuanto a garantizar cualquier acción que atente contra sus derechos humanos. En este interrogatorio, los participantes que marcaron *si lo conoce* o sea el (15%) permiten evaluar el estado de desinformación sobre la existencia de un manual de gestión; pues el (46%) restante no tenía conocimiento del mismo. Analizando el panorama del conocimiento de esta categoría, claramente hay una necesidad de activar o de diseñar un mecanismo de divulgación de información y comunicación sobre el tema de DDHH dentro de las áreas laborales que forman a la empresa, pues al no existir la información sobre los instrumentos, manuales y demás herramientas que contribuyan a garantizar los derechos humanos de los trabajadores, significa de alguna manera vulnerar sus mecanismos de demanda sobre cualquier situación que atente contra los DDHH de los empleados. (Ver anexo 2 categorías de estudio).

Tabla 5

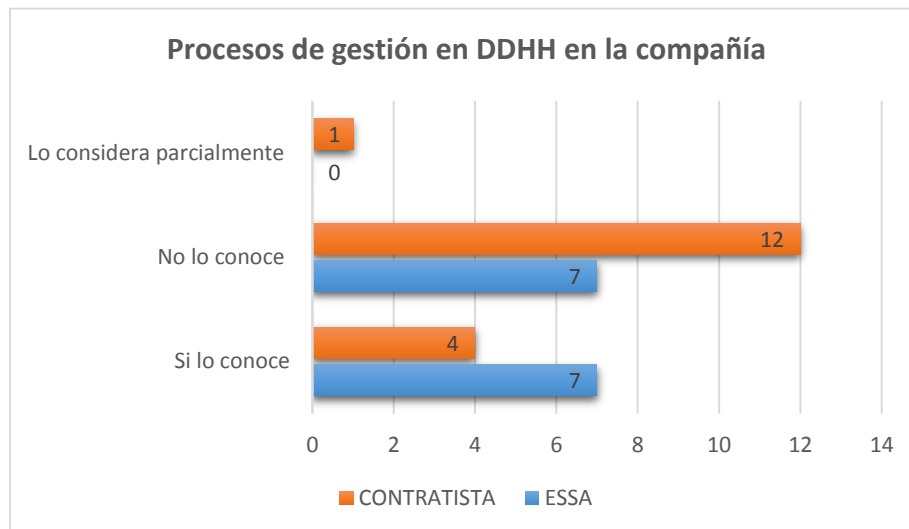
Categoría # 2

Compromiso				
Los titulares de obligaciones favorecen a los titulares de derechos en el alcance de ejercer sus derechos				
¿Conoce si su organización tiene un proceso formalmente establecido en gestión en DDHH, para asegurar su debida diligencia en el tratamiento de los DDHH?	La empresa cuenta o conoce alguna herramienta que permita conocer o acceder a información social, económica, ambiental, cultural de los municipios a intervenir?	¿La empresa cuenta con un proceso de comunicación y consulta a las partes interesadas relevantes para evidenciar logros o brechas en el respeto por los derechos humanos de sus grupos de interés?	¿Existe al interior de la organización una dependencia o área que tenga a su cargo el aseguramiento a nivel de empresa del seguimiento y monitoreo en la gestión de los riesgos en derechos humanos?	¿La empresa realiza de manera periódica una revisión sobre la estrategia de comunicación en DDHH con los grupos de interés, de tal forma que responda a las necesidades y particularidades que tiene cada fase de la operación de la empresa?

Dentro de la categoría de Compromiso se realizó el análisis de las herramientas con las que se cuenta dentro de la compañía para garantizar a sus diferentes grupos de interés el goce pleno de los DDHH. Es así donde se destacan los siguientes aspectos:

Figura 12

Compromiso ante la existencia de un proceso formalmente establecido en DDHH



En la figura anterior, se puede observar cómo los empleados de contratos directos e indirectos con la ESSA, tienen diferentes apreciaciones sobre la existencia de los procesos de gestión en DDHH dentro de la compañía, pues partiendo de la pregunta que se realizó sobre si conocían o no los procesos de gestión en DDHH los 14 participante mostraron dudas sobre si se ejecutan estos procesos en la empresa. Desde la perspectiva de observación y análisis –fase del proceso de Trabajo Social- se puede establecer que existe una situación por resolver en cuanto a los procesos de gestión de DDHH, tanto para las empresas contratistas, donde predomina la respuesta de *no conocer* la existencia de dicho proceso, como para la ESSA donde respondieron no conocerlo. Igualmente, es posible educir con ello, de que sí existe gestión en cuanto a los DDHH, pero no está bien socializado con los trabajadores **Ver anexo 2 categorías de estudio.**

Por otro lado, se resalta la existencia de un proceso de comunicación bilateral con las partes interesadas de la empresa donde se pueden identificar aspectos relevantes, logros o brechas frente al tema en DDHH como se muestra a continuación en la tabla 6.

Tabla 6

Proceso de comunicación con las partes interesadas

Compromiso		ESSA	CONTRATISTA
La empresa cuenta con un proceso de comunicación y consulta a las partes interesadas relevantes para evidenciar logros o brechas en el respeto por los derechos humanos de sus grupos de interés	Si lo conoce	5	8
	No lo conoce	5	7
	Lo considera parcialmente	4	2
	TOTAL	14	17

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas y expuesto en la tabla anterior, se puede afirmar que de los 14 participantes de la ESSA sólo 5 personas reconocieron que sí conocen los procesos de comunicación dentro de la empresa; deduciendo con esto, de que existe una necesidad de divulgación de información sobre las estrategias de comunicación establecidas en el marco de los procesos de gestión en DDHH con los grupos de interés que la conforman. Para superar esta barrera es necesario mediante implementar métodos que demuestren la existencia o mejora de dichos procesos

De igual modo, persiste la duda de que si la empresa mantiene herramientas o recursos que promuevan estos espacios de comunicación en el tema de DDHH, y para esto se analiza la categoría 3.

Tabla 7

Categoría # 3

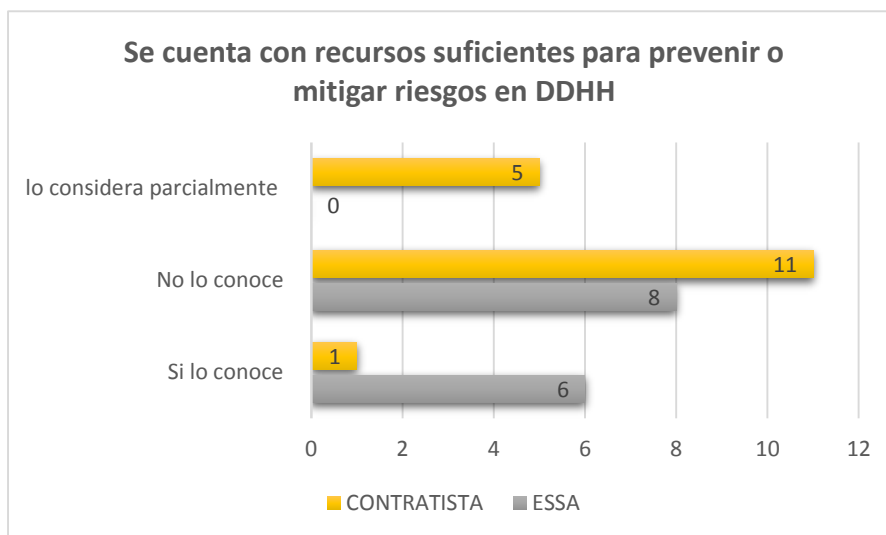
Implementación		
La empresa cuenta con los recursos humanos, organizativos y económicos necesarios para cumplir con sus obligaciones		
¿Todas las áreas de la empresa participan en la construcción de indicadores para el monitoreo y seguimiento de la gestión de riesgos en derechos humanos? Esto incluye a la alta gerencia o tomadores de decisiones.	¿Periódicamente cada área o dependencia de la empresa realiza un análisis de la efectividad de las tareas definidas y las competencias del personal para prevenir o mitigar los riesgos en derechos humanos?	¿La empresa destina recursos tanto financieros como humanos para el entendimiento del entorno y asegurar que la operación sea respetuosa de los derechos con los grupos de interés de la empresa?

En lo que se observa de la tabla anterior, existen varias cuestiones desarrolladas en la encuesta (ver anexo 1 encuesta); como se vislumbra, de cierto modo estas preguntas enmarcan un análisis sobre la categoría de implementación, la cual busca indagar por aquellos recursos que destina la empresa para llevar a cabo la gestión en debida diligencia de los DDHH y al mismo tiempo por las acciones que se ejecutan para la producción de información que facilite un debido seguimiento. En este aspecto se considera importante que la ESSA aporte con más recursos humanos, organizativos y económicos requeridos para cumplir con sus obligaciones en la línea de acción de la Debida Diligencia de los DDHH, que está inmersa en el desarrollo de los procesos de atención y cuidado de derechos humanos que tiene la ESSA para sus trabajadores.

En el primer indicador de esta categoría, se destaca la respuesta de los participantes en no conocer la existencia suficiente de recursos humanos, organizativos y económicos que garantice a los empleados de la empresa contar con las competencias necesarias para la prevención de riesgo en DDHH. Así se evidencia en la siguiente figura.

Figura 13

Consideración frente a la existencia de recursos suficientes para prevenir o mitigar riesgos en DDHH



La información de la figura 13 permite apreciar que tanto el personal de la ESSA como el de las empresas contratistas, coinciden en las respuestas; o sea los 14 participantes contestaron no conocer la realización de procesos ejecutados por área de trabajo, y esto confirma que no se cuenta con los lineamientos de acción respecto al tema de DDHH y la Debida Diligencia dentro de los programas de la ESSA. Haciendo posible una revisión de qué estipulaciones serían necesarias para obtener nuevos recursos que soporten las tareas realizadas y las competencias

del personal para prevenir o mitigar los posibles riesgos presentados en torno a los DDHH. Por otro lado, cabe resaltar que la ESSA sí destina recursos y esfuerzos para el entendimiento del entorno donde se realiza el ejercicio laboral, aunque como se ha mencionado en ocasiones anteriores hace falta precisiones en el método de divulgación y comunicación con los distintos grupos de interés. Ver anexo 2 categorías de estudio.

Tabla 8

Categoría 3, indicador 2

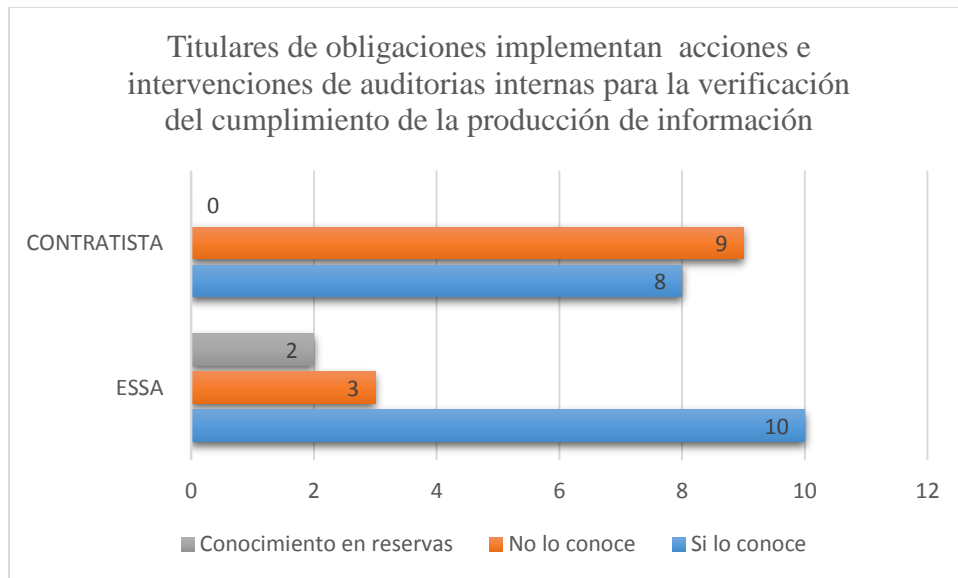
Implementación		
Titulares de obligaciones implementan acciones e intervenciones de auditorías internas para la verificación del cumplimiento de la producción de información		
¿Desde la alta gerencia o tomadores de decisiones de la empresa promueve la necesidad de contar con indicadores en derechos humanos, que serán incluidos en los sistemas de gestión y matrices de riesgo de la compañía?	¿La empresa implementa un proceso de rendición de cuentas con sus partes interesadas relevantes sobre el cumplimiento de sus compromisos en el respeto por los derechos humanos?	¿Se han realizado procesos de formación (talleres o capacitaciones) al interior de su empresa para asegurar que todos los empleados y todas las dependencias tengan un conocimiento y entendimiento homogéneo sobre el compromiso de respetar los derechos humanos de sus grupos de interés?

En la tabla anterior se analiza la tercera categoría y el indicador 2, en donde se presenta *la implementación*, que busca medir las acciones o intervenciones de auditorías internas que existen dentro de la ESSA para la verificación del cumplimiento de la producción de información. Es partiendo de este aspecto, que se afirman dichas acciones- promover, informar, comunicar y ejecutar los procesos en base a los DDHH dentro de la empresa-. En este indicador se encontró que dentro del sistema de gestión se ejecutan matrices que facilitan el seguimiento a los posibles riesgos en DDHH en las áreas laborales de la empresa. Asimismo, se validó la existencia de un proceso de rendición de cuentas que consolidan las auditorías con las partes interesadas sobre el

cumplimiento respecto a los temas de DDHH y finalmente se indagó por la existencia de procesos de capacitación al personal laboral que asegure el conocimiento y entendimiento en respetar los derechos humanos.

Figura 14

Titulares de obligaciones implementan acciones e intervenciones de auditorías internas



Del total de los entrevistados se aprecia según la gráfica, que para la población ESSA 5 contestaron entre no conocer y conocimiento en reservas de las acciones e intervenciones que se llevan a cabo para la producción de información frente al tema de DDHH y 10 participantes contestaron si conocer de dicho proceso, por tanto, se considera que dentro de las operaciones internas los titulares de obligaciones si poseen el conocimiento de la existencia de verificación de cumplimiento de la producción de información.

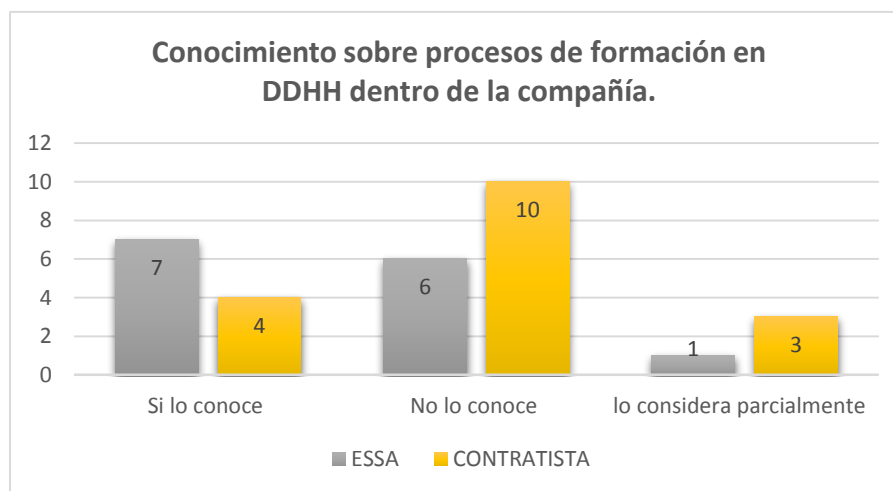
Para el caso de las empresas contratistas se aprecia que la población participante que desconoce del aspecto analizado es mayor que la población que si lo conoce, donde se puede decir que no cuentan con mecanismos de información suficientes.

Haciendo referencia a la interpretación de la gráfica, cabe mencionar la necesidad de implementar posibles intervenciones en la compañía que permitan solventar la desinformación en los trabajadores sobre los DDHH y procurar conseguir resultados más concretos respecto a la línea de acción de la Debida Diligencia inmersa en los programas de funcionamiento de la Electrificadora de Santander.

Ver anexo 2 categorías de estudio.

Figura 15

Conocimiento sobre procesos de formación en DDHH dentro de la compañía



En esta figura se evidencia que existe desinformación generalizada en la población participante con respecto al conocimiento de los procesos en la capacitación sobre los DDHH, puesto que tanto los empleados directos de la ESSA como los contratistas *no conocen* los procesos de formación que existen respecto al tema de DDHH en la compañía. Esto de alguna manera afecta a los trabajadores en el sentido que al desconocer las herramientas y alternativas de acción que mitigan las posibles vulneraciones de derechos humanos en las áreas laborales de la compañía, dejando así a los trabajadores expuestos.

Asimismo, en el análisis disciplinar de Trabajo Social, se cree imperativo trabajar estas situaciones de desinformación en las empresas aliadas con estrategias pedagógicas que permitan mayor interiorización en la cultura organizacional por el tema de derechos humanos.

Considerando el conocimiento que se tiene sobre los DDHH claramente hay situaciones que pueden mejorar, en este caso, se pueden implementar mecanismo de información y comunicación dentro de la misma empresa ESSA para todos sus empleados sean de forma directa o indirecta, con el propósito de todos tengan acceso a la información de DDHH en sus cargos.

7. Conclusiones

El contacto con los sujetos de intervención – contratistas y empleados directos de la ESSA- permitió descubrir que existen falencias en cuanto a las categorías que determinan los procesos de gestión de DDHH en ESSA a saber: “*conocimiento, compromiso e implementación*”. Éstas son tomadas de la *línea de acción de la Debida Diligencia* que permite tener una acción directa con las áreas de trabajo y los empleados de forma integral y crítica.

En sí, los objetivos propuestos en este informe tuvieron un desarrollo eficaz, ya que se logró identificar las debilidades y fortalezas que tienen las diferentes áreas de ESSA sobre la Debilidad Diligencia de DDHH respecto a las categorías de conocimiento, compromiso e implementación por parte de los 31 trabajadores –población sujeta de intervención-, quienes aportaron perspectivas para implementar estrategias de intervención adecuadas sobre las situaciones por resolver.

Para finalizar, se concluye sobre el proceso de rendición de cuentas que tiene la ESSA y que se fundamenta en informe de desarrollo sostenible publicado en página web de la empresa disponible cada año. Este documento brinda a los distintos grupos de interés las ejecuciones desarrolladas durante el año, mostrando de manera detallada las actividades hechas por la empresa y los procesos realizados en cuanto a la sostenibilidad de la empresa con las comunidades y al mismo tiempo, en esta rendición de cuentas se enmarcan las acciones tomadas en cuanto a velar por los derechos humanos de sus empleados de contratos directos o no. Se nota que la empresa tiene altos estándares éticos y de responsabilidad con sus empleados. Sin embargo, hay situaciones por resolver como la desinformación referente a los procesos de

gestión en DDHH que se llevan a cabo dentro de la compañía, puesto que las respuestas siempre estuvieron marcadas por gran variación.

Es entonces, que ante la suma de respuestas que no conocen o conocen parcialmente el proceso de rendición de cuentas, se considera que esta estrategia de comunicación debe implementarse manera distinta o complementaria con otros programas dispuestos en la ESSA que contribuyan a resolver ciertas situaciones que se presenten a futuro.

8. Recomendaciones

Es imperativo continuar ahondando sobre el desarrollo de DDHH en las áreas de trabajo de la ESSA, pues debido al proceso que se adelantó en la práctica empresarial se lograron construir categorías importantes sobre la gestión de Derechos humanos y al mismo tiempo que los trabajadores –Directos y No directos- conocieran sobre estos procesos de gestión basados en el eje en particular “la Debida Diligencia de DDHH”. Esta línea constituye un marco de acción que garantiza la protección de los derechos humanos de los sujetos en sus áreas de trabajo.

En tanto, al tema específico de las actividades de capacitación que se brindan en torno a los DDHH al interior de ESSA, se recomienda sean un proceso ejecutado en el marco de la dinámica diaria de los trabajadores. Esto permitirá identificar de las acciones que se llevan a cabo dentro de la ejecución de un proyecto, las que posiblemente representen riesgos para la vulneración de los DDHH de los distintos grupos de interés.

Finalmente, se considera oportuno el fortalecimiento del sistema de indicadores existente, para monitorear periódicamente los procesos que se llevan a cabo desde cada área en relación con los DDHH. Es importante que los indicadores formulados sean comprendidos y gestionados por los diferentes actores comprometidos en su gestión.

Referencias bibliográficas

Araújo, F. H. (2018). *ODS en colombia, los retos para el 2030* . Obtenido de retos para el 2030

ONU :

https://www.undp.org/content/dam/colombia/docs/ODS/undp_co_PUBL_julio_ODS_en_Colombia_los_retos_para_2030_ONU.pdf

BAC credomatic. (2018). *sostenibilidad en BAC*. Obtenido de materialidad en el ambito de RSE:

<https://medium.com/blog-sostenibilidad-bac-credomatic/materialidad-en-el-%C3%A1mbito-de-la-rse-bc41535e4986>

CAVALA, g. d. (s.f). *responsabilidad social corporativa* . Obtenido de norma ISO 26000:

<https://responsabilidad-social-corporativa.com/norma-iso-26000-responsabilidad-social/>

Claudia Barreto, J. B. (2003). *METODOLOGÍAS Y MÉTODOS DE TRABAJO SOCIAL EN 68 LIBROS UBICADOS EN LA BIBLIOTECA DE UNIDADES ACADÉMICAS DE TRABAJO SOCIAL*. (U. I. SALLE, Ed.) BOGOTÁ. Obtenido de

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000348.pdf>

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

(CEDAW). (s.f). *America Latina, genera gestion del conocimiento para la igualdad de genero* . Obtenido de America Latina :

http://www.americalatinagenera.org/es/documentos/tematicas/tema_derechos_humanos.pdf

Colombia Avanza Derechos Humanos y Empresas. (S,f). *Plan Nacional de Acción sobre*

Derechos Humanos y Empresas. Bogotá.DC: S,d.

Fundación Ideas para la paz. (17 de octubre de 2017). *Guía para la bebida diligencia en DDHH y*

DIH en la cadena de suministro. Obtenido de Guía para la bebida diligencia en DDHH y
DIH en la cadena de suministro:

file:///C:/Users/Adriana/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/3/Gu%C3%ADa%20para%20la%20Debidamente%20Diligencia%20en%20DDHH%20y%20DIH%20en%20la%20Cadena%20de%20Suministro[114].pdf

Electrificadora de Santander S.A E.S.P. (s.f). *quienes somos. ESSA*. Obtenido de código de ética:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/clientes/Documentos/codigo-de-etica-del-grupo-epm.pdf>

Ender Carrasquero, C. S. (2009). *La ergonomía organizacional y responsabilidad social inclusiva y proactiva: un compromiso dentro de los objetivos de la organización*. (C. America, Ed.)

Universidad del Magdalena. Obtenido de file:///D:/Users/ADRIANA/Downloads/390-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-920-1-10-20140131.pdf

ESSA, GRUPO EPM. (2019). *informe de sostenibilidad* . bucaramanga .

Martinez, J. L. (2016). *la organizacion como sistema: el modelo de la organizacion*

contemporáneo. revista la latinoamericana. Obtenido de

file:///D:/Users/ADRIANA/Downloads/201604.pdf

ONU MUJERES . (2015). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de

<https://www.unwomen.org/es/what-we-do/post-2015>

Tomas Fernandez, L. P. (s.f). documento EL PROCESO DE INTERVENCION EN EL TRABAJO SOCIAL CON CASOS: UNA ENSEÑANZA TEORICO PRACTICA PAR LAS ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL. Obtenido de

file:///D:/Users/ADRIANA/Downloads/Dialnet-

ElProcesoDeIntervencionEnElTrabajoSocialConCasos-2002376.pdf

Victor Caicedo, A. A. (2012). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL SER

HUMANO. *revista politecnica*. Obtenido de file:///D:/Users/ADRIANA/Downloads/216-

191-1-PB.pdf

Viscarret, J. J. (2017). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza

Editorial. Obtenido de

file:///D:/Users/ADRIANA/Documents/Modelos%20y%20métodos%20de%20Intervencion%20en%20Trabajo%20Social%20(1).pdf

Apéndices

Apéndice 1: Encuesta



INTRUMENTO RECOLECTOR DE INFORMACIÓN EN DDHH

Desde ESSA como empresa comprometida con el alcance de los ODS de la agenda 2030 y llevar procesos de responsabilidad social transparente, se crea este instrumentó recolector de información en DDHH que sirva para el mejoramiento en la cultura organizacional basada en el respeto de los derechos de los distintos grupos de interés con los que se interactúa en el ejercicio laboral. Dicho instrumento consta de 21 preguntas con única respuesta entre tres opciones las cual debe contestar de acuerdo a sus consideraciones.

1. Cargo:

2. Empresa:

3. ¿Conoce si existen declaraciones públicas del Estado Colombiano sobre las expectativas ante la protección y respeto de los derechos humanos por parte de las empresas?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

4. ¿Conoce si existe un plan, política nacional o legislación en derechos humanos (derechos laborales, derechos de grupos minoritarios y grupos étnicos, derechos de población vulnerable, etc.)?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

5. ¿Conoce si el país o su organización hacen parte de organismos o iniciativas internacionales para la protección de los derechos humanos en el marco de las operaciones empresariales? (ej. OCDE, EITI, PVSDH)

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

6. ¿En la política o principio de actuación de su compañía, se ha especificado un sistema de gestión y grupo de derechos sobre los cuáles se hará especial énfasis?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

7. ¿La compañía cuenta con dependencias o áreas que se involucran en la debida diligencia en derechos humanos, para su aseguramiento, el respeto, acceso y tratamiento?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

8. ¿Considera que el nivel de participación que tuvieron las diferentes dependencias o áreas de la compañía en la elaboración de la política en derechos humanos fue suficiente?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

9. ¿Todas las dependencias o áreas de la compañía están actualmente involucradas en los procesos de debida diligencia (análisis de riesgos) en torno a los DDHH?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

10. ¿Cuenta cada área o dependencia con un manual o instrumento de gestión que le permita identificar las acciones que se deben implementar en caso de materialización de un riesgo en Derechos Humanos?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento con reservas

11. ¿Conoce si su organización tiene un proceso formalmente establecido en gestión en DDHH, para asegurar su debida diligencia en el tratamiento de los DDHH?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

12. ¿La empresa cuenta o conoce alguna herramienta que permita conocer o acceder a información social, económica, ambiental, cultural de los municipios a intervenir?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

13. ¿La empresa cuenta con un proceso de comunicación y consulta a las partes interesadas relevantes para evidenciar logros o brechas en el respeto por los derechos humanos de sus grupos de interés?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

14. ¿Existe al interior de la organización una dependencia o área que tenga a su cargo el aseguramiento a nivel de empresa del seguimiento y monitoreo en la gestión de los riesgos en derechos humanos?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

15. ¿La empresa realiza de manera periódica una revisión sobre la estrategia de comunicación en DDHH con los grupos de interés, de tal forma que responda a las necesidades y particularidades que tiene cada fase de la operación de la empresa?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

16. ¿Todas las áreas de la empresa participan en la construcción de indicadores para el monitoreo y seguimiento de la gestión de riesgos en derechos humanos? Esto incluye a la alta gerencia o tomadores de decisiones.

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

17. ¿Periódicamente cada área o dependencia de la empresa realiza un análisis de la efectividad de las tareas definidas y las competencias del personal para prevenir o mitigar los riesgos en derechos humanos?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

18. ¿La empresa destina recursos tanto financieros como humanos para el entendimiento del entorno y asegurar que la operación sea respetuosa de los derechos con los grupos de interés de la empresa?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

19. ¿Desde la alta gerencia o tomadores de decisiones de la empresa promueve la necesidad de contar con indicadores en derechos humanos, que serán incluidos en los sistemas de gestión y matrices de riesgo de la compañía?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

20. ¿La empresa implementa un proceso de rendición de cuentas con sus partes interesadas relevantes sobre el cumplimiento de sus compromisos en el respeto por los derechos humanos?

- Si lo considera
- No lo considera
- Lo considera parcialmente

21. ¿Se han realizado procesos de formación (talleres o capacitaciones) al interior de su empresa para asegurar que todos los empleados y todas las dependencias tengan un conocimiento y entendimiento homogéneo sobre el compromiso de respetar los derechos humanos de sus grupos de interés?

- Si lo conoce
- No lo conoce
- Conocimiento en reservas

Apéndice 2 Categorías de estudio**Conocimiento**

Los titulares de obligaciones conocen de la legislación internacional y nacional relacionada con los DDHH.	Se cuenta con datos y pruebas verificables en los que basar el análisis sobre las causas de la vulneración del derecho
¿Conoce si existen declaraciones públicas del Estado Colombiano sobre las expectativas ante la protección y respeto de los derechos humanos por parte de las empresas?	¿La compañía cuenta con dependencias o áreas que se involucran en la debida diligencia en derechos humanos, para su aseguramiento, el respeto, acceso y tratamiento?
¿Conoce si existe un plan, política nacional o legislación en derechos humanos (derechos laborales, derechos de grupos minoritarios y grupos étnicos, derechos de población vulnerable, etc.?).	¿Considera que el nivel de participación que tuvieron las diferentes dependencias o áreas de la compañía en la elaboración de la política en derechos humanos fue suficiente?
¿Conoce si el país o su organización hacen parte de organismos o iniciativas internacionales para la protección de los derechos humanos en el marco de las operaciones empresariales? (ej. OCDE, EITI, PVSDH)	¿Todas las dependencias o áreas de la compañía están actualmente involucradas en los procesos de debida diligencia (análisis de riesgos) en torno a los DDHH?
¿En la política o principio de actuación de su compañía, se ha especificado un sistema de gestión y grupo de derechos sobre los cuáles se hará especial énfasis?	¿Cuenta cada área o dependencia con un manual o instrumento de gestión que le permita identificar las acciones que se deben implementar en caso de materialización de un riesgo en Derechos Humanos?

Compromiso**Los titulares de obligaciones favorecen a los titulares de derechos en el alcance de ejercer sus derechos**

¿Conoce si su organización tiene un proceso formalmente establecido en gestión en DDHH, para asegurar su debida diligencia en el tratamiento de los DDHH?

¿La empresa cuenta o conoce alguna herramienta que permita conocer o acceder a información social, económica, ambiental, cultural de los municipios a intervenir?

¿La empresa cuenta con un proceso de comunicación y consulta a las partes interesadas relevantes para evidenciar logros o brechas en el respeto por los derechos humanos de sus grupos de interés?

¿Existe al interior de la organización una dependencia o área que tenga a su cargo el aseguramiento a nivel de empresa del seguimiento y monitoreo en la gestión de los riesgos en derechos humanos?

¿La empresa realiza de manera periódica una revisión sobre la estrategia de comunicación en DDHH con los grupos de interés, de tal forma que responda a las necesidades y particularidades que tiene cada fase de la operación de la empresa?

Implementación

La empresa cuenta con los recursos humanos, organizativos y económicos necesarios para cumplir con sus obligaciones

Titulares de obligaciones implementan acciones e intervenciones de auditorías internas para la verificación del cumplimiento de la producción de información

¿Todas las áreas de la empresa participan en la construcción de indicadores para el monitoreo y seguimiento de la gestión de riesgos en derechos humanos? Esto incluye a la alta gerencia o tomadores de decisiones?.

¿Desde la alta gerencia o tomadores de decisiones de la empresa promueve la necesidad de contar con indicadores en derechos humanos, que serán incluidos en los sistemas de gestión y matrices de riesgo de la compañía?

¿Periódicamente cada área o dependencia de la empresa realiza un análisis de la efectividad de las tareas definidas y las competencias del personal para prevenir o mitigar los riesgos en derechos humanos?

¿La empresa implementa un proceso de rendición de cuentas con sus partes interesadas relevantes sobre el cumplimiento de sus compromisos en el respeto por los derechos humanos?

¿La empresa destina recursos tanto financieros como humanos para el entendimiento del entorno y asegurar que la operación sea respetuosa de los derechos con los grupos de interés de la empresa?

¿Se han realizado procesos de formación (talleres o capacitaciones) al interior de su empresa para asegurar que todos los empleados y todas las dependencias tengan un conocimiento y entendimiento homogéneo sobre el compromiso de respetar los derechos humanos de sus grupos de interés?

