

# Guías Colombia lanza estudio de caso del mecanismo de quejas y reclamos de Telefónica

Descargar el estudio completo AQUÍ<sup>[1]</sup>



*Representantes de la Embajada de Suiza en Colombia, Consejería Presidencial para los Derechos Humanos, Telefónica, Red Pacto Global Colombia, Fundación Renacer, la CGT y la FIP.*

**El estudio de caso de Telefónica Movistar Colombia es el primero de una serie de experiencias sobre cómo las empresas de Guías Colombia avanzan en su gestión de Derechos Humanos.** Para su elaboración, se tomaron como punto de referencia los once principios de actuación incluidos en la Guía Colombia de mecanismos de quejas y reclamos que deben seguir las empresas para contar con un mecanismo alineado con criterios de derechos

humanos (Conozca la “Guía Colombia de mecanismos de quejas y reclamos<sup>[21]</sup>”).

Aunque el diseño y puesta en marcha de este tipo de mecanismos es un desafío para las empresas, el estudio de caso de Telefónica es inspirador para otras que estén interesadas en diseñar o mejorar sus mecanismos desde una perspectiva de derechos humanos. **Éstos facilitan, por un lado, adoptar medidas preventivas frente a posibles afectaciones a los derechos humanos y, por el otro, identificar y remediar consecuencias negativas sobre los derechos humanos que ya se han producido y que se relacionan con la actividad empresarial.**

Además de reflejar la adopción de los lineamientos de la Guía Colombia, este estudio describe el funcionamiento del mecanismo de Telefónica e incluye a modo de ejemplo una situación concreta tramitada a través del mecanismo, que involucra a la comunidad del barrio Entreríos en Bogotá. **Al respecto, se describe cómo fue posible encontrar una solución participativa y en Derechos Humanos.**

El estudio también señala distintas acciones innovadoras realizadas por Telefónica a la hora de diseñar y poner en marcha su mecanismo de quejas, así como recomendaciones que pueden ser aplicables a cualquier otra empresa.

**En el lanzamiento participaron representantes del Gobierno Suizo en Colombia, empresas de distintos sectores de la economía, gremios, entidades del Estado, organizaciones internacionales y de la sociedad civil.** Así mismo, contó con las intervenciones de Manuela Leimgruber, encargada de negocios de la Embajada de Suiza en Colombia; Gisela Labrador, coordinadora de empresas y derechos humanos de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos; Natalia Guerra, directora de asuntos públicos, regulación y mayoristas de Telefónica Movistar Colombia; Daniela Camargo, coordinadora de derechos humanos de la Red Pacto Global Colombia; Nelson Rivera, subdirector de atención de la Fundación Renacer y Nataly Sarmiento, directora de Empresas y Derechos Humanos de la FIP y secretaria técnica de Guías Colombia. Ello, en representación de los distintos actores que integran la iniciativa.

La Fundación Ideas para la Paz, en calidad de Secretaría Técnica de Guías Colombia, agradece a Telefónica Movistar Colombia por su compromiso y apoyo en la elaboración del estudio de caso, y hace **un llamado a otras empresas a**

**sumarse a la iniciativa y a comunicar a través de este tipo de estudios su gestión en derechos humanos.**

Conozca más de Guías Colombia AQUÍ.<sup>[3]</sup>

## **Referencias**

- 1.^ Descargar el estudio completo AQUÍ ([ideaspaz.org](http://ideaspaz.org))
  - 2.^ Guía Colombia de mecanismos de quejas y reclamos ([www.ideaspaz.org](http://www.ideaspaz.org))
  - 3.^ Conozca más de Guías Colombia AQUÍ. ([www.ideaspaz.org](http://www.ideaspaz.org))
-