

DIÁLOGOS MULTI-ACTOR

SISTEMA DE REMEDIO NO – JUDICIAL EN EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

(Bogotá D.C., Febrero 16 y Marzo 9 de 2017)

CREER tiene como objetivo ser un eje regional y un centro Sur-sur de aprendizaje, conocimiento e intercambio de experiencias.

 CONOCIMIENTO
COMPARTIDO

 FORTALECIMIENTO DE
CAPACIDADES

 ESPACIOS DE

Con el apoyo de:

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

OACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos
ADR	Agencia Nacional de Desarrollo Rural
ANI	Agencia Nacional de Infraestructura
ANH	Agencia Nacional de Hidrocarburos
ANT	Agencia Nacional de Tierras
CAR	Corporaciones Autónomas Regionales
CCB	Cámara de Comercio de Bogotá
CREER	Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
CPDDHH	Consejería Presidencial para los Derechos Humanos
DNP	Departamento Nacional de Planeación
DDHH	Derechos Humanos
EET / ET	Entidades Territoriales
FARC- EP	Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia
FFMM	Fuerzas Militares
FEDEARROZ	Federación de Productores de Arroz
FEDEPALMA	Federación Nacional de Cultivadores de Palma de Aceite
FIP	Fundación Ideas para la Paz
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
IGAC	Instituto Geográfico Agustín Codazzi
IHRB	Institute for Human Rights and Business (Instituto de Empresas y Derechos Humanos)
JAC	Juntas de Acción Comunal
MADR	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
MCIT	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
MJ	Ministerio de Justicia y del Derecho
MME	Ministerio de Minas y Energía
MT	Ministerio de Transporte
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ORIP	Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
PDT	Planes de Desarrollo con enfoque Territorial
PNA	Plan Nacional de Acción en Empresas y Derechos Humanos
PRNU	Principios Rectores de Naciones Unidas en Empresas y Derechos Humanos
PGN	Presupuesto General de la Nación
PONAL	Policía Nacional de Colombia
POT	Plan de Ordenamiento Territorial
RRI	Reforma Rural Integral
SAC	Sociedad de Agricultores de Colombia
SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
URT	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras
UAV	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
UPME	Unidad de Planeación Minero Energética
ZIDRES	Zonas de Interés de Desarrollo Rural Económico y Social
ZRF	Zonas de Reserva Forestal
ZRC	Zonas de Reserva Campesina

PRIMER TALLER DE DIÁLOGO (16.02.17):

PILAR DE ACCESO DENTRO DEL REMEDIO NO JUDICIAL

El día 16 de febrero de 2017, tuvo lugar en Bogotá el primer taller del nivel central realizado en el marco de la Consulta Multi-actor sobre Remedio no Judicial, el cual fue convocado por el Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables (CREER), con el apoyo de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y el DIH.

El objetivo de este primer taller fue el de presentar el proyecto y la propuesta de trabajo a los participantes, para que con base en la identificación de barreras y oportunidades específicas en los sectores de agroindustria, minero-energético e infraestructura vial, se construyeran propuestas para asegurar que conflictos y quejas, relacionadas con impactos en derechos humanos atribuibles a las actividades empresariales, sean conocidos tanto por instituciones como por empresas y posteriormente atendidos.

Respondieron a la convocatoria diferentes gremios empresariales, empresas, instituciones públicas y representantes de organizaciones de la sociedad civil de nivel nacional, quienes se organizaron en mesas temáticas de discusión. Es de resaltar que aunque todos los presentes no necesariamente estuvieron de acuerdo en lo expuesto y discutido, el taller demostró que la conversación entre empresas, sociedad civil e institucionalidad alrededor del remedio no judicial es vital, y que más espacios de diálogo como el propuesto son necesarios.

La reunión se llevó a cabo bajo las reglas de *Chatam House*, lo que significa que, si bien se tomó nota de las intervenciones y aportes de los participantes, éstas no serán atribuidas a ninguna persona u organización específica.

ACCESO

Se parte de la premisa de que el acceso a remedio no solo inicia cuando un caso (queja o reclamo) se instaura de manera formal en una entidad del Estado o en una empresa privada, sino que tiene lugar en los mandatos institucionales **de prevenir e identificar impactos de manera temprana.**

El **ACCESO** como primer elemento esencial del **REMEDIO** incluye todas las medidas e instancias para asegurar que:

Una queja es recibida por quien (individuo, empresa o entidad) tiene las competencias y capacidades para atender, tramitar y dar solución de fondo.

Las conflictividades relacionadas con el desarrollo de actividades empresariales y/o con impactos de las mismas son atendidas de manera oportuna por la institucionalidad competente.

SEGUNDO TALLER DE DIÁLOGO (09.03.17):

PILARES DE ATENCIÓN Y NO REPETICIÓN DENTRO DEL REMEDIO NO JUDICIAL

El segundo –y último- taller del nivel central, realizado en el marco de la Primera Consulta Multi-actor sobre Remedio no Judicial, tuvo lugar el día 9 de marzo de 2015 en Bogotá.

El objetivo de este taller, radicó en continuar con la revisión de los dos (2) pilares restantes de remedio no judicial en empresas y derechos humanos, esto es, ATENCIÓN y NO-REPETICIÓN, siguiendo la misma metodología participativa para la identificación conjunta de instancias, barreras y oportunidades específicas en los sectores de agroindustria, minero-energético e infraestructura vial.

Para el efecto, se desarrollaron además una serie de preguntas orientadoras, de manera que se pudieran recoger las observaciones, pero además se construyeran propuestas para asegurar que conflictos y quejas, relacionadas con impactos en derechos humanos atribuibles a las actividades empresariales, sean atendidos (y remediados) bajo un enfoque de no-repetición, tanto por instituciones como por empresas, según sus competencias y responsabilidades. Lo anterior, teniendo como punto de referencia la posibilidad de construir un sistema integral de remedio no judicial.

El taller contó con la participación de los distintos asistentes que estuvieron presentes en la primera jornada, y con algunos representantes adicionales de gremios empresariales, empresas, instituciones públicas y representantes de organizaciones de la sociedad civil de nivel nacional (como se puede verificar en cada mesa sectorial).

Para el análisis de los asuntos relativos a la atención y no repetición de los conflictos y quejas de cada sector se propuso organizar la discusión bajo grandes asuntos o categorías que enmarcan los conflictos y quejas discutidos en el primer taller. Se propuso a los asistentes iniciar el análisis frente a las alternativas para garantizar la atención y la no repetición como pilares del remedio no judicial tomando en consideración la discusión sostenida en el primer taller con respecto a las instancias, barreras y oportunidades para el acceso a remedio no judicial. Para ello se plantearon unas preguntas orientadoras que se abordaron para cada una de las categorías de asuntos en los que se presentan los conflictos y las quejas del sector.

ATENCIÓN

Una vez una entidad pública o privada conoce un caso, ya sea por oficio o porque ha sido instaurada por un ciudadano/comunidad, se activan una serie de procesos para asegurar la adopción de medidas necesarias y oportunas para: prevenir un impacto o conflicto mayor; mitigar los impactos causados, y compensar los daños y afectaciones.

NO –
REPETICIÓN

Un objetivo esencial del Remedio es la No-Repeticón, por lo que es necesario evaluar los procesos existentes para registrar las medidas tomadas frente a un caso, el seguimiento y verificación de las mismas, la identificación de lecciones aprendidas y su integración a los sistemas de gestión institucional, y el control a las actuaciones.

- Las preguntas orientadoras propuestas fueron las siguientes:
 - **¿QUIÉN Y CÓMO?**
 - ¿Quién(es) va(n) a tomar la decisión que derive en correcciones, reparaciones (individuales y colectivas) y restablecimiento de derechos?
 - ¿Cuáles deben ser los pasos necesarios dentro de la atención para llegar a tomar una medida/decisión?
 - ¿De qué manera se tomarán las medidas/decisiones (individual, espacios conjuntos, instancias, rutas)?
 - **BARRERAS**
 - ¿Cuáles son las principales barreras que pueden estar limitando la atención desde esos quiénes y cómo propuestos?
 - ¿Por qué la forma en que se están atendiendo esos conflictos/quejas no están garantizando la no-repetición de esos conflictos?
 - **OPORTUNIDADES**
 - ¿Para poder superar dichas barreras, qué instrumentos, competencias o mecanismos de atención se deberían desarrollar?
 - ¿Bajo qué condiciones se podría afirmar que se ha obtenido remedio?
 - ¿Bajo qué condiciones se puede garantizar la No-Repetición?
 - ¿Cómo se realiza en las instituciones públicas o empresas la gestión de lecciones aprendidas para prevenir la repetición de situaciones problemáticas de las que se deriven nuevos conflictos?
 - ¿Qué medidas estructurales podrían tomar las instituciones públicas o empresas para evitar la continuidad y/o repetición de conflictividades o quejas que se presentan en la actualidad?

Para el desarrollo de este segundo taller, igualmente se siguieron las reglas de *Chatam House*, es decir que las opiniones expresadas por los asistentes y contenidas en el presente documento, no serán atribuidas a ninguna persona u organización específica.

A partir de los resultados alcanzados en los dos talleres, a continuación, se resumen las principales ideas y aportes generados alrededor de las discusiones sostenidas en cada una de las mesas de trabajo. Para efectos de tener una visión integral sobre las discusiones y facilitar su análisis, se consideró oportuno realizar la sistematización integrada a partir de cada sector, es decir, seguidamente se podrá seleccionar cualquiera de las mesas de trabajo sectoriales (infraestructura, agroindustria o minero-energético) y revisar el ejercicio completo realizado durante los dos talleres para cada una de ellas.

Cabe anotar que éste documento no busca resumir de una manera exhaustiva la discusión, sino servir de guía o herramienta de trabajo para las siguientes sesiones convocadas.

ÍNDICE

[control+click] seleccione el sector de su interés

1. MESA SECTOR **INFRAESTRUCTURA**

2. MESA SECTOR **AGROINDUSTRIA**

3. MESA SECTOR **MINERO ENERGÉTICO**

En el caso de que hayamos olvidado incluir algo dentro de las memorias, o que haya alguna consideración adicional sobre los temas discutidos, lo invitamos a hacer uso de las tablas de comentarios que encontrará al final de cada sección. Igualmente, en caso de considerarlo, por favor siéntase libre de hacer ajustes haciendo uso de la opción control de cambios. Sus comentarios y aportes son muy valiosos para este proceso de diálogo y construcción colectiva. Por favor enviar el documento revisado o comentarios a: creer@ihrb.org

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

MESA SECTOR INFRAESTRUCTURA

Moderador: Carolina Escobar, CREER

Participantes del primer taller:

- Agencia Nacional de Infraestructura
- Ministerio de Transporte
- Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos
- Trust
- Ministerio de Justicia
- Fundación Ideas para la Paz
- Cámara de Comercio de Bogotá

Participantes adicionales del segundo taller:

- Proindesa - Corficolombiana
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

I. ACCESO:

1. CONFLICTOS Y QUEJAS

- Se presentó la tipología de conflictos y quejas asociadas, propuesta por CREER. Los participantes procedieron a comentar y realizar aportes y sugerencias frente a la misma. Los conflictos y quejas presentados fueron los siguientes:

CONFLICTOS		QUEJAS/RECLAMOS
1. Conflictos derivados de falencias en los estudios, diseños y trazados de las vías.	1.1	Quejas de individuos o comunidades por ausencia de mecanismos efectivos para participar en los procesos que definen el diseño y trazado de las vías (durante las fases de pre-factibilidad y factibilidad de los estudios de ingeniería).
	1.2	Quejas de individuos o comunidades por posibles afectaciones socio-ambientales y/o culturales derivadas de los diseños y trazados definitivos.
2. Conflictos derivados de falencias en los procesos de participación de comunidades étnicas.	2.1	Quejas de comunidades étnicas por falencias en el proceso de certificación que da lugar a la consulta previa.
	2.2	Quejas de comunidades étnicas por falencias en el desarrollo de la consulta previa.
3. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos viales con contextos locales	3.1	Quejas de individuos o comunidades relacionadas con las falencias en el desarrollo de las audiencias y espacios de socialización del proyecto y sus planes de manejo.

	3.2	Quejas de individuos, comunidades o gremios (transportadores) en relación a la socialización y participación frente a la ubicación y definición de tarifas de los peajes en las vías concesionadas.
	3.3	Quejas de individuos o comunidades por desigualdad en el acceso a oportunidades laborales.
4. Conflictos asociados a la adquisición de predios para el desarrollo de proyectos de infraestructura vial	4.1	Quejas de individuos o comunidades por falta de garantías al debido proceso relacionadas con el avalúo, adquisición, enajenación o expropiación de sus predios.
	4.2	Quejas de individuos o comunidades por falta de garantía de sus derechos fundamentales en el proceso de traslado o reasentamiento.
5. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de las actividades de construcción de las vías	5.1	Quejas de individuos o comunidades por afectaciones en el uso, transformación y/o restricción del acceso a fuentes hídricas para y por el desarrollo de proyectos viales.
6. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales	6.1	Quejas de trabajadores relacionadas con posibles afectaciones derivadas de la tercerización.
7. Conflictos relacionados con falencias en el proceso de planeación, para mitigar impactos en movilidad y accidentalidad.	7.1	Quejas de individuos o comunidades por accidentalidad derivada de las actividades de construcción y/o mantenimiento de la vía.
	7.2	Quejas de individuos o comunidades por afectaciones a la movilidad durante la fase de construcción y/o operación de la vía.

- **Principales ideas de la discusión alrededor de los conflictos y quejas:**

- 1. Estudios, diseño y trazado de las vías:**

- Los estudios no siempre tienen falencias, pero de igual forma generan impactos. Los estudios en sí mismos no son el conflicto pero sí pueden generar conflictos.
- Los tiempos establecidos son irreales cuando en ocasiones hay que hacer 40 consultas previas.
- Debe verse el territorio mismo como un insumo de producción.
- Se propone que la categoría de conflicto quede redactada así:
 - Conflictos derivados de estudios, diseños y trazados de las vías.
- Se propone adicionar categorías de conflictos como:
 - Conflictos asociados al desconocimiento de las realidades sociales y territoriales.
 - Conflictos derivados de la falta de alineamiento entre las entidades nacionales y las entidades territoriales para el desarrollo de proyectos de infraestructura.
 - Conflictos asociados a la planeación de los proyectos.

- 2. Consulta previa:**

- La participación de líderes comunitarios no es efectiva. Las quejas son alrededor de que estas comunidades no son escuchadas. ¿Cómo generar consenso en la planeación y realizar una escucha efectiva?
- El gran conflicto es el relacionamiento con la comunidad, pues no existe participación real de los líderes comunitarios y no hay interacción entre la empresa y las comunidades.
- Existe una diferencia entre participación y socialización, pues la socialización no implica necesariamente participación.

- El tema central es el alcance de la consulta para las autoridades, comunidades y empresas. Lo que las comunidades entienden por procesos de consulta, la empresa o el Ministerio pueden entenderlo diferente. Diferencias sustanciales sobre el alcance de la consulta.
- El cumplimiento de los acuerdos es necesario para los procesos de consulta con las comunidades.
- Se propone que la categoría de conflicto quede redactada así:
 - Conflictos derivados de diferencias sustanciales frente al alcance de la consulta previa.
- Se propone la categoría de queja:
 - Queja de comunidades por incumplimiento de los acuerdos generados en el marco de los procesos de consulta previa.
- Hay diferencias ideológicas entre las comunidades y la nación. Hay comunidades que no quieren tener proyectos de infraestructura de energía que pase por su territorio. Hay un caso específico de una empresa pero la comunidad indígena dijo: por aquí no pasan. El proyecto tuvo que ser rediseñado y cambiar la ruta de transmisión eléctrica, para respetar los derechos de esa comunidad. No resulta un imposible respetar los derechos étnico territoriales. La empresa supo que si hubiera decidido pasar por ahí hubiera generado un conflicto mucho mayor por lo que acarrea el no respeto al derecho a la autodeterminación.

3. Relacionamiento de proyectos viales con contextos locales:

- Los contextos de las poblaciones son diferentes.
- Tener en cuenta impactos en actividades económicas e impactos ambientales.
- Responsabilidad en la cadena de suministro vs. Problemas por malas prácticas en los territorios: Conflictos que surgen no del proyecto mismo sino de condiciones del contexto.
- Se proponen las categorías de conflictos de:
 - Conflictos derivados de impactos acumulativos pre-existentes o de impactos no remediados por el proyecto
 - Conflictos derivados de la corrupción
 - Conflictos derivados de vulnerabilidades del contexto (exógenas al proyecto) y que traen efectos en derechos humanos
- Se proponen las categorías de quejas:
 - Quejas asociadas al proceso de contratación local de bienes y servicios
 - Quejas asociadas a afectaciones económicas derivadas del proyecto vial

4. Conflictos asociados a la adquisición de predios:

- Enfoque en garantías al debido proceso.
- Considerar temas de restitución de tierras complejos: Hay casos en los que se presenta despojo de tierras en los que el titular o dueño del predio no es necesariamente quien lo habita. Proyectos de Interés Nacional Estratégico: plantean una compensación económica.
- Existen expectativas exacerbadas que suben los costos de los predios.

- Se afirma que los procesos actuales tienen un respeto total sobre la adquisición de predios al punto de para proyectos.
- En la fase de estructuración de los proyectos 4G, antes de generar el cierre, se le da gran importancia al tema predial y ambiental. “A veces el exceso de cumplimiento en los temas de adquisición de predios y protección al ambiente impide que se puedan desarrollar grandes oportunidades de infraestructura y desarrollo.”
- Se propone la siguiente categoría de queja:
 - Quejas por compra de predios que tienen antecedentes de abandono y despojo de tierras.

5. Impactos ambientales por construcción de las vías:

- No solo tiene que ver con la construcción, sino con el proceso completo del proyecto que puede tener impactos ambientales.
- Tema de biodiversidad: impacto por la destrucción de la fauna y la flora.
- Se propone la categoría de queja:
 - Queja de individuos o comunidades por afectaciones en la salud asociada al ruido y al polvo.
 - Quejas por destrucción de fauna y flora.
- Se propone la categoría de conflictos:
 - Conflictos derivados de impactos ambientales no remediados.

6. Incumplimiento de normas y estándares laborales:

- Conflictos por la subcontratación. Los subcontratistas se relacionan con las comunidades para comprarles cosas y a veces no les pagan y surgen conflictos e impactos.
- Se propone la categoría de conflicto y queja:
 - Conflictos relacionados con estándares de los subcontratistas y quejas por desempeño “subestándar” de contratistas en cadena de suministro.

7. Falencias en el proceso de planeación para mitigar impactos por accidentalidad.

- **Observaciones generales frente a la tipología de conflictos y quejas:**
 - o Los conflictos se pueden derivar a veces no solo del proyecto sino de condiciones externas.
 - o Si hay confusiones en la reparación de un derecho con la resolución de conflictos se va a generar un gran problema para el efecto útil de lo que significa la remediación. Hay conflictos que surgen de factores externos que no son precisamente de infraestructura. Es necesario precisar conflictos que generen afectaciones a los derechos humanos.
 - o Contemplar temas de corrupción y conflictos internos en la empresa. Stakeholders internos de la empresa. “Todo lo que afecta servicios públicos es una vulneración a los derechos humanos”.
 - o Los temas de planeación y participación son fundamentales, sobretodo en el marco de construcción de paz.
 - o Hay instalaciones o infraestructura pasada, pero que según los requisitos de hoy no son viables. Torres o proyectos pasados que hoy son objeto de consulta previa post.

- o Se propone considerar: Conflictos derivados de los impactos acumulativos o el agravamiento de un impacto por circunstancias externas. En ocasiones es difícil determinar el responsable sobre los diversos tipos de impacto multicausales.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

Los aportes de los participantes del taller, frente a la tipología de conflictos y quejas se recogen a continuación:

CONFLICTOS		QUEJAS/RECLAMOS
Conflictos derivados de la planeación de los proyectos de infraestructura vial		
Conflictos asociados al desconocimiento de las realidades sociales y territoriales.		
Conflictos derivados de la falta de alineamiento entre las entidades nacionales y las entidades territoriales para el desarrollo de proyectos de infraestructura.		
1. Conflictos derivados de falencias en los estudios, diseños y trazados de las vías.	1.1	Quejas de individuos o comunidades por ausencia de mecanismos efectivos para participar en los procesos que definen el diseño y trazado de las vías (durante las fases de pre-factibilidad y factibilidad de los estudios de ingeniería).
	1.2	Quejas de individuos o comunidades por posibles afectaciones socio-ambientales y/o culturales derivadas de los diseños y trazados definitivos.
2. Conflictos derivados de falencias en de los procesos de participación de comunidades étnicas y diferencias sustanciales sobre el alcance de la consulta.	2.1	Quejas de comunidades étnicas por falencias en el proceso de certificación que da lugar a la consulta previa.
	2.2	Quejas de comunidades étnicas por falencias en el desarrollo de la consulta previa.
		Queja de comunidades por incumplimiento de los acuerdos generados en el marco de los procesos de consulta previa
3. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos viales con contextos locales	3.1	Quejas de individuos o comunidades relacionadas con las falencias en el desarrollo de las audiencias y espacios de socialización del proyecto y sus planes de manejo.
	3.2	Quejas de individuos, comunidades o gremios (transportadores) en relación a la socialización y

		participación frente a la ubicación y definición de tarifas de los peajes en las vías concesionadas.
	3.3	Quejas de individuos o comunidades por desigualdad en el acceso a oportunidades laborales.
		Quejas asociadas al proceso de contratación de bienes y servicios
		Quejas asociadas a afectaciones económicas derivadas del proyecto vial
Conflictos derivados de impactos acumulativos pre-existentes o de impactos no remediados por el proyecto		
Conflictos derivados de vulnerabilidades del contexto (exógenas al proyecto) y que traen efectos en derechos humanos		
Conflictos derivados de la corrupción		
4. Conflictos asociados a la adquisición de predios para el desarrollo de proyectos de infraestructura vial	4.1	Quejas de individuos o comunidades por falta de garantías al debido proceso relacionadas con el avalúo, adquisición, enajenación o expropiación de sus predios.
	4.2	Quejas de individuos o comunidades por falta de garantía de sus derechos fundamentales en el proceso de traslado o reasentamiento.
		Quejas por compra de predios que tienen antecedentes de abandono y despojo de tierras.
5. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de las actividades de construcción de las vías	5.1	Quejas de individuos o comunidades por afectaciones en el uso, transformación y/o restricción del acceso a fuentes hídricas para y por el desarrollo de proyectos viales.
		Queja de individuos o comunidades por afectaciones en la salud asociada al ruido y al polvo.
		Quejas por destrucción de fauna y flora.
6. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales	6.1	Quejas de trabajadores relacionadas con posibles afectaciones derivadas de la tercerización.
Conflictos relacionados con estándares de los subcontratistas		Quejas de individuos o comunidades por desempeño "subestándar" de contratistas en cadena de suministro.
7. Conflictos relacionados con falencias en el proceso de planeación, para mitigar impactos en movilidad y accidentalidad.	7.1	Quejas de individuos o comunidades por accidentalidad derivada de las actividades de construcción y/o mantenimiento de la vía.
	7.2	Quejas de individuos o comunidades por afectaciones a la movilidad durante la fase de construcción y/o operación de la vía.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

2. DERECHOS

- Se solicitó a los participantes identificar los derechos asociados o 'en riesgo' frente a cada una de las quejas expuestas. Los participantes identificaron los siguientes derechos:

QUEJAS/RECLAMOS		DERECHOS
1.1	Quejas de individuos o comunidades por ausencia de mecanismos efectivos para participar en los procesos que definen el diseño y trazado de las vías.	Derecho a la propiedad Derecho a la libertad de opinión, información y expresión Derecho a participar en la vida pública Derecho a un nivel de vida adecuado
1.2	Quejas de individuos o comunidades por posibles afectaciones socio-ambientales y/o culturales derivadas de los diseños y trazados definitivos.	Derecho a tener agua para beber limpia y segura y al saneamiento Derecho a un nivel vida adecuado Derecho a participar en la vida cultural y beneficiarse del progreso científico
2.1	Quejas de comunidades étnicas por falencias en el proceso de certificación que da lugar a la consulta previa.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a la libertad de opinión, información y expresión Derecho a la autodeterminación
2.2	Quejas de comunidades étnicas por falencias en el desarrollo de la consulta previa.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a la libertad de opinión, información y expresión Derecho a la autodeterminación
3.1	Quejas de individuos o comunidades relacionadas con las falencias en el desarrollo de las audiencias y espacios de socialización del proyecto y sus planes de manejo.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a participar en la vida pública
3.2	Quejas de individuos, comunidades o gremios (transportadores) en relación a la socialización y participación frente a la ubicación y definición de tarifas de los peajes en las vías concesionadas.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a la libertad de opinión, información y expresión Derecho a participar en la vida pública
3.3	Quejas de individuos o comunidades por desigualdad en el acceso a oportunidades laborales.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho al trabajo
4.1	Quejas de individuos o comunidades por falta de garantías al debido proceso relacionadas con el avalúo, adquisición, enajenación o expropiación de sus predios.	Derecho al debido proceso Derecho de las víctimas a la restitución
4.2	Quejas de individuos o comunidades por falta de garantía de sus derechos fundamentales en el proceso de traslado o reasentamiento.	Derecho a la propiedad
5.1	Quejas de individuos o comunidades por afectaciones en el uso, transformación y/o restricción del acceso a fuentes hídricas para y por el desarrollo de proyectos viales.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a tener agua para beber limpia y segura y al saneamiento Derecho a un nivel de vida adecuado Derecho a la salud

6.1	Quejas de trabajadores relacionadas con posibles afectaciones derivadas de la tercerización.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a la libertad de asociación Derecho a la seguridad social, incluyendo el seguro social Derecho a gozar de condiciones laborales justas y favorables Derecho a un nivel de vida adecuado Derecho a la salud Derecho al trabajo
7.1	Quejas de individuos o comunidades por accidentalidad derivada de las actividades de construcción y/o mantenimiento de la vía.	Derecho a la libertad de movimiento
7.2	Quejas de individuos o comunidades por afectaciones a la movilidad durante la fase de construcción y/o operación de la vía.	Derecho a la libertad de movimiento Derecho a participar en la vida pública

- **Principales ideas de la discusión alrededor de los derechos asociados:**

- o En ocasiones las quejas que se presentan pueden no tener necesariamente un impacto muy grave, pero sí pueden requerir una intervención mayor de instituciones o mayor inversión de recursos.
- o El sistema de peticiones quejas y reclamos de la ANI es muy exhaustivo. Se contestan en tiempo y fondo. Nunca dejan que una queja se transforme en un conflicto por eso tratan de responderlas lo antes posible.
- o Algunos participantes consideran que a veces las comunidades se toman excesos que no corresponden y se cometen abusos, lo cual lleva a la discusión sobre cuál es el entendimiento que tienen las comunidades e instituciones del alcance de la consulta previa, por ejemplo. Otros participantes consideran que la Corte Constitucional ha identificado unos estándares de consulta. Pero la corte hace parte del alcance de los derechos. Esa controversia es un asunto no resuelto pues lo que para algunos es un abuso, para las comunidades es el ejercicio de los derechos.
- o Se está trabajando en una Ley estatutaria de consultas previas para dejar claro hasta dónde debe llegar la consulta previa. Estos procesos generan a veces más conflictos porque pasan a temas judiciales. "Esto es un negocio" Cada día que no se hacemos un proyecto vale dinero. Es una situación por resolver pero no es un conflicto. El conflicto se presenta cuando la actividad la utilizan los líderes de las comunidades para sacar plata o sacar proyectos para ellos pero no tiene nada que ver con los proyectos de infraestructura. De otro lado, se considera que los casos de la consulta previa están en la Corte por la gravedad de los conflictos alrededor del respeto de los derechos.
- o Es necesario establecer las reglas de juego. Relacionarse sólo alrededor de los impactos es un problema. Hay que generar procesos que van más allá de los impactos inmediatos. Sin embargo, los asesores jurídicos de las empresas normalmente son corporativos y son abogados muy buenos pero no entienden dinámicas sociológicas, políticas del derecho. "Hoy la boca del juez es la que hace la ley".

¿Olvidamos incluir algo?

Hay algo nuevo que quisiera agregar:

3. INSTANCIAS

- Se solicitó a los participantes identificar las principales instancias a las que acuden o pueden acudir ciudadanos o comunidades para interponer una petición, queja o reclamo en relación con un conflicto o afectación en derechos humanos relativa a la actividad empresarial en el sector de infraestructura. Las instancias identificadas fueron las siguientes:
 - o Concesión: oficinas móviles y fijas
 - o Interventoría: oficinas móviles y fijas
 - o Inviás: oficina territorial
 - o Inspectores de trabajo
 - o Centros de reasentamiento
 - o Personería
 - o Alcaldía Municipal
 - o Gobernación
 - o Defensoría del Pueblo
 - o Casas de Justicia y Centros de convivencia
 - o CAR
 - o Procuraduría
 - o Centros de conciliación de la Cámara de Comercio
 - o Agencia Nacional de Infraestructura: Sistema PQRS
 - o Mesas interinstitucionales ANI - Concesiones
 - o ANLA
 - o Ministerio de Transporte
 - o Superintendencia de transporte
 - o Presidencia de la República: atención al ciudadano
 - o Punto Nacional de Contacto (Min. Comercio)
 - o Superintendencia de Transporte
 - o Sistemas de PQRS de las entidades nacionales.
- **Principales ideas de la discusión alrededor de las instancias:**
 - o En la etapa de planeación del proyecto se acude al concesionario. Esas peticiones son reportadas a la interventoría y a la ANLA.
 - o En últimas se acude a las instancias judiciales: tutelas.
 - o Las interventorías representan a la ANI en el territorio.
 - o Las personas por lo general se dirigen a personería, alcaldía, defensoría, casas de justicia. Presidencia recibe a través de atención ciudadana y éstos la remiten a Min. Transporte.
 - o Los ciudadanos no conocen el Punto Nacional de Contacto de Min. Comercio por lo cual no acceden.

- o Los Centros de conciliación de la Cámara de Comercio se encuentran en las capitales de los departamentos.
- o Se propone revisar mecanismos de instituciones de financiación como IFC y el BID.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

4. BARRERAS Y OPORTUNIDADES PARA EL ACCESO

- Se presentaron a los participantes algunas barreras identificadas por CREER que impiden que los ciudadanos o comunidades accedan a los mecanismos o instituciones existentes para interponer una petición, queja o reclamo. A continuación, se invitó a los participantes a identificar las oportunidades existentes para superar las barreras para el acceso a remedio.
- Principales ideas de la discusión alrededor de las barreras y las oportunidades:
 - Al contemplar una instancia a la que puede acudir un ciudadano, se debe revisar qué hay al interior de la institución, cuál es el mecanismo real más allá de la sola institución, qué capacidades institucionales existen.
 - Hay barreras muy importantes frente a la satisfacción en el acceso a la justicia. Hay que mirar niveles más profundos de barreras en la satisfacción de derechos. Las necesidades jurídicas pueden ser satisfechas a través de muchos mecanismos.
 - Se deben considerar barreras de la predictibilidad que susciten o no los mecanismos para que la gente los use. Si la gente no siente la confianza para presentar quejas puede desistir antes de manifestarlas. En escenarios de profunda desconfianza entre ciudadanos, instituciones, empresas, se debe crear confianza de que esa queja será atendida.
 - Considerar barreras en términos de competencias de las instancias para atender las quejas y qué tanta influencia tienen estas instituciones frente a una concesión. Frente a la naturaleza del conflicto hay que identificar cuál es el mecanismo más apropiado.
 - Hay una ley de PQRS, eso está regulado y tiene requerimientos, aunque estos se limitan a quejas puntuales y no se relacionan necesariamente a Derechos humanos.
 - Complejidad de discernir cuándo una petición tiene que ver con un tema de derechos. Cuándo estoy respondiendo a una solicitud o una expectativa y cuando estoy respondiendo directamente a impactos o a una afectación o potencial afectación a derechos humanos.

- Las instancias identificadas deben ser depuradas pues no todos tienen la competencia o no pueden abarcar la totalidad de lo que implica la queja. Identificar cuáles son las instancias que reciben las quejas y las que lo atienden.
 - Explorar en los sistemas locales de justicia las oportunidades para atender las quejas.
 - Necesidad de institucionalizar las instancias. Identificar las instancias que se crean para solucionar determinado tipo de conflictos.
 - Mecanismos internos de reparación: las empresas deben saber qué pueden reparar y qué no. Esos mecanismos hay que fortalecerlos.
 - Gran oportunidad en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Las comunidades también tienen mecanismos de resolución de conflictos por la vía pacífica. Estos mecanismos pueden ayudar a resolver conflictos o a resolver reparaciones. La reparación tiene un momento distinto.
- Observaciones finales:
 - o Se debe tener cuidado con la instrumentalización del discurso de derechos humanos.
 - o Se plantea la necesidad de diferenciar cuándo se está hablando de remedio y cuándo se está hablando de prevención y resolución de conflictos.
 - o A veces los mecanismos no remedian pero si des-escalan los conflictos.
 - o Se propone referirse al marco internacional de derechos humanos y la doctrina de la Corte Interamericana de DDHH para precisar y retomar la debida diligencia, (anterior al marco propuesto por John Ruggie). Poder separar la reparación de la prevención y cómo estos impactos pueden ser remediados.
 - o La no repetición es una forma de remediación.
 - o Considerar cuándo el impacto es individual o colectivo.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

II. ATENCIÓN Y NO-REPETICIÓN:

Para efectos de facilitar la discusión, a cada participante de la mesa le fueron entregados una tabla que resumía los aportes recogidos y validados en el primer taller a nivel de los conflictos y quejas específicos de cada uno de los sectores estratégicos priorizados por el PNA y por este proyecto, así como actores, barreras y oportunidades referentes al pilar de ACCESO.

Así mismo, dichas tipologías de conflictos y quejas (arriba expuestos), fueron organizadas en siete (7) temáticas generales, para efectos de identificar quiénes deberían ser las instancias encargadas de atender y proveer remedio (quién y cómo); cuáles son las barreras que actualmente se presentan para que se materialice el remedio; y qué tipo de oportunidades, a nivel de propuestas concretas, se pueden considerar a efectos de establecer un sistema de remedio no judicial, que procure la no-repetición de los hechos o circunstancias que dieron origen a los conflictos o quejas.

Las temáticas de discusión establecidas para el sector, fueron las siguientes:

- Estructuración y planeación de proyectos, y diseño y trazado de las vías
- Participación y consulta previa
- Adquisición de predios y reasentamientos
- Contextos locales (peajes, contratación local de mano de obra y bienes y servicios)
- Asuntos ambientales
- Asuntos laborales
- Accidentalidad y movilidad

Con base en el diálogo sostenido y en consideración a los distintos aportes recogidos por parte de cada uno de los participantes de la mesa, a continuación se presentan los principales hallazgos generados enmarcados en las tres líneas generales de discusión:

1. ¿QUIÉN Y CÓMO?, BARRERAS Y OPORTUNIDADES

ASUNTO	¿QUIÉN Y CÓMO?	BARRERAS	OPORTUNIDADES
1 Estructuración - planeación Diseños y Trazados	La primera instancia de atención de estos conflictos son las concesiones en su relacionamiento con las comunidades. Dependiendo de la magnitud de los reclamos (medida en términos de lo que pueda costar para la concesión o el tiempo que pueda tomar hacer ajustes a diseños o trazados) la concesión lo resuelve individualmente o lo eleva ante la ANI.	La socialización de los proyectos puede afirmarse se da en una 'fase 3', lo que aunque se puede considerar tardía también responde al tema de manejo adecuado de expectativas dado que en las fases anteriores (pre-factibilidad) los diseños no están definidos y pueden cambiar. Las barreras para toma de decisiones por parte de las concesiones son de tipo contractual y jurídico y financiero. Se identifica como barrera el que no se aborden estas problemáticas desde una óptica sensible a los derechos humanos impactados	El Plan de Gestión Social Contractual exigido a concesionarios para vías 4G sí tiene un enfoque de derechos, y requiere que se cuente con una matriz de riesgos desde la fase de prefactibilidad de los proyectos, a la cual se le hace seguimiento continuo. Adicionalmente las concesiones deben contar con un Plan de Responsabilidad Social y Ambiental que debe atender estándares como los Principios de Ecuador. Se identifica como una necesidad la capacitación en estos temas para las concesiones. Revisar los estándares con los que se realizan los Diagnósticos de Alternativas Ambientales (Términos de referencia de la ANLA) Socializaciones 'efectivas'. Atención a la forma en la que se realiza la socialización. Generar instancias de socialización con participación de la ANI cuando se aprueban los proyectos. Promover prácticas empresariales sensibles a conflictos y a derechos

			Subir los estándares para determinar la factibilidad de una concesión. Realizar análisis de contexto de forma temprana
2 Participación y consulta previa	Intervienen concesiones, Min Interior, ANI, ANLA, CAR *veedurías ciudadanas Ejecutores de proyectos de infraestructura pueden ser: Gobernación, Alcaldías, INVÍAS, ANI Las consultas previas son un requisito para acceder a la licencia ambiental en vías 4G	Consulta previa: Inicia cuando ya está adjudicado el proyecto a la concesión Se presentan diferencias sustanciales frente a lo que se concibe como alcance de las consultas. Existen 'especialistas en consultas' que asesoran a las comunidades y se considera en ocasiones entorpecen los procesos. La normatividad es ambigua. En las consultas de INVÍAS se presenta problemática relacionada con los tiempos en el sentido en que se realizan pero los proyectos se adjudican muchos años después y las consultas no son actualizadas. Las administraciones locales en ocasiones pueden representar barreras para los procesos de consulta cuando no representan los intereses de las comunidades sino que persiguen sus propios intereses Participación: Se presentan casos de veedurías ciudadanas que buscan ejercer presión para incidir en las decisiones de contratación de mano de obra y bienes y servicios a nivel local Tiempos y procesos políticos entorpecen los procesos de participación.	Proyecto de normatividad para reglamentar la consulta previa Definición de roles de actores locales como las personerías y su capacidad para incidir en los procesos Buscar vías para garantizar participación de autoridades municipales y defensoría/personería. Las concesiones sólo tienen la obligación de realizar una sesión de socialización con autoridades locales al inicio del proyecto. Se pueden buscar más instancias. Acciones de promoción de la cultura de la transparencia y anti-corrupción Gestión adecuada de expectativas mediante capacitación a comunidades sobre alcances de instancias de participación y consulta Mapeo y difusión de buenas prácticas implementadas por veedurías ciudadanas que actúan con transparencia (campañas de socialización usando medios como radios comunitarias) Acciones para fortalecer y 'blindar' a las veedurías ciudadanas
3 Adquisición de predios Reasentamiento	Intervienen concesiones, ANI, IGAC, Oficinas de registros INVÍAS URT El proceso administrativo para adquisición de predios y compensaciones se encuentra reglamentado en Ley de infraestructura La ANI diseñó herramienta para 'entrega anticipada de predios' Reasentamientos son competencia de los Alcaldes Dependiendo de la estructuración de los proyectos, se prevé o no que la concesión aporte recursos de su CAPEX para reasentamientos	Identificación de predios es el principal problema Alto porcentaje del territorio nacional presenta problemas de titulación Oficinas de registro municipales son ineficientes porque no cuentan con recursos de personal suficientes Las personas que aparecen como titulares de los predios en ocasiones no son quienes los ocupan Los alcaldes son los competentes para gestionar los reasentamientos pero no cuentan con presupuesto. Se presenta un 'vacío' para la gestión de reasentamientos frente a alcaldías pues para la ANI el asunto es de responsabilidad de las concesiones pero las concesiones no se consideran con capacidad de injerencia frente a alcaldías. Los alcaldes son quienes tienen la competencia para garantizar derecho de vía, realizar desalojos pero no lo hacen por sus compromisos políticos o por no	Prever reasentamientos desde fase de estructuración de los proyectos Articulación con municipios Titulación

	Los reasentamientos se guían por la Resolución 077 de la ANI	contar con los recursos económicos Violencia relacionada con la tenencia de la tierra Se presentan vías de hecho (ocupación de predios). Si el Estado no los desaloja las personas toman posesión y el estado es negligente Problemáticas con baldíos y tierras despojadas y predios del INCODER No hay normatividad fuerte frente a reasentamientos; cuando se requieren por la licencia ambiental o por el contrato no hay problemas, pero cuando no, se presentan los inconvenientes. Protecciones especiales de títulos de comunidades étnicas	
4 Contextos locales	Intervienen Min Transporte (aprueba peajes) ANI Concesiones SENA Para la ubicación de peajes las concesiones realizan una evaluación socioeconómica de la región para identificar impactos (se identifican necesidades de tarifas diferenciales) Las exigencias de porcentajes de mano de obra local varían por región Se ha buscado alianza con el SENA para capacitación y gestión con agencia pública de empleo	Comunidades organizadas en regiones como Meta por impacto de sector petrolero tienen expectativas 'infladas' En las comunidades se presentan divisiones, algunos son los que deciden quiénes pueden participar y quiénes no. Se presentan veedurías que manejan la contratación Los estudios sociales con respecto a la ubicación de peajes no son profundos, se enfocan en el modelo financiero Cuando se presentan inconvenientes que impiden la ubicación de un peaje se afecta la estructuración financiera del proyecto Tarifas diferenciales para los peajes son problemáticas cuando no se contemplan desde la estructuración de los proyectos	Min Transporte y ANI exigir estudio de impacto integral frente a instalación y definición de tarifas de peajes Alianza con SENA para asuntos de contratación de mano de obra local no calificada Involucramiento de alcaldías para capacitación de mano de obra
5 Asuntos Ambientales	ANI ANLA - CAR Min Ambiente Concesiones - son responsables de implementar medidas de remedio frente a impactos derivados de sus actividades. Se rigen por el Estudio de Impacto Ambiental Se realiza identificación de fuentes hídricas y monitoreo periódico	Las CAR no realizan estudios específicos sobre las fuentes hídricas, no se pueden asociar los impactos con responsables directos. Las mayores afectaciones se pueden dar por túneles Se presenta disparidad en lo que se entiende como un impacto ambiental	Hacer más específicos los Términos de Referencia de la ANLA Las CAR pueden conducir más estudios técnicos sobre las fuentes hídricas que permitan contar con información más específica sobre impactos y quién los genera
6 Asuntos Laborales	Inspecciones laborales Min Trabajo Concesiones 4G realizan reportes de contratación	Impacto por migraciones con fines laborales	Prever migraciones y sus impactos por parte de autoridades locales. Alcaldías pueden establecer las condiciones del personal requerido por

	incluyendo contratistas y subcontratistas Contratistas Interventorías		las concesiones.
7 Accidentalidad y movilidad	Concesiones Interventoría - seguimiento mensual Autoridades de tránsito de carretera Se miden los grados de accidentalidad de acuerdo con el contrato; se imponen multas significativas que garantizan el buen estado de las vías Los contratos establecen dotación de motos a Policía, carro taller, ambulancia, señalización vial, límites de velocidad, radares.	No se identificaron barreras	Trámites atentos con estándares mínimos Planes de manejo de impactos adecuados

MESA SECTOR AGROINDUSTRIA

Moderador: Germán Zarama, CREER

Participantes del primer taller:

- Ministerio de Agricultura
- Policía Nacional
- Ministerio de Comercio
- Cámara de Comercio
- Nestlé
- Fedearroz
- Fedepalma
- Trust

Participantes adicionales en el segundo taller:

- Agencia para la Renovación del Territorio (ART)
- Ministerio de Justicia
- Sociedad de Agricultores de Colombia (SAC)
- Fundación Ideas para la Paz (FIP)

I. ACCESO:

1. CONFLICTOS Y QUEJAS

Se presentó la tipología de conflictos y quejas asociadas, propuesta por CREER. Los participantes procedieron a comentar y realizar aportes y sugerencias frente a la misma. Los conflictos y quejas presentados fueron los siguientes:

CONFLICTOS		QUEJAS / RECLAMOS
1. Conflictos relacionados con la definición del uso y vocación del suelo en contextos de expansión de la frontera agrícola, ocasionados por actividades agroindustriales.	1.1.	Quejas de campesinos y comunidades por posibles afectaciones derivadas del uso inadecuado del suelo o formas de explotación que van en contravía de las pequeñas economías.
2. Conflictos por falta de claridad sobre la propiedad de la tierra.	2.1.	Quejas de campesinos y comunidades por posibles afectaciones relacionadas con invasiones o transgresiones sobre los límites de sus predios.

3. Conflictos por el desarrollo de actividades agroindustriales en las colindancias o en territorios étnicos.	3.1.	Quejas de comunidades étnicas por posibles afectaciones ocasionadas por la transgresión de sus límites territoriales en el desarrollo de actividades agroindustriales.
	3.2.	Quejas de comunidades étnicas por posibles afectaciones socio-ambientales derivadas de la vecindad con proyectos agroindustriales.
4. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales.	4.1.	Quejas de trabajadores rurales (campesinos y jornaleros) por posibles afectaciones ocasionadas por el incumplimiento de normatividad y estándares laborales.
5. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de actividades agroindustriales.	5.1.	Quejas de las comunidades por posibles afectaciones o impactos ambientales ocasionados por actividades agroindustriales en áreas protegidas.
	5.2.	Quejas de las comunidades por posibles afectaciones derivadas del abuso en la explotación de recursos por parte de proyectos agroindustriales.
6. Conflictos relacionados con condiciones insuficientes de seguridad.	6.1.	Quejas de campesinos o comunidades por posibles afectaciones ocasionadas por la destinación de fuerza pública para vigilar intereses de proyectos agroindustriales.
7. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos agroindustriales con contextos locales.	7.1.	Quejas de las comunidades rurales del área de influencia por posibles afectaciones derivadas de la falta de inclusión laboral en proyectos agroindustriales.
	7.2.	Quejas de las comunidades rurales del área de influencia por posibles afectaciones o impactos en las economías locales ocasionados por proyectos agroindustriales.

- **Principales ideas de la discusión alrededor de los conflictos y quejas:**

1. Conflictos relacionados con la definición del uso y vocación del suelo en contextos de expansión de la frontera agrícola, ocasionados por actividades agroindustriales.

- Es muy importante hablar además de economía familiar campesina, pues el uso y vocación en definitiva guarda estrecha relación con ello.
- Se debe tener en cuenta que los conflictos por uso y vocación no únicamente se dan respecto de actividad agroindustrial, pues es muy común encontrarlos entre pequeños y medianos productores.

2. Conflictos por falta de claridad sobre la propiedad de la tierra.

- Si bien se debe atender el caso a caso, este es igualmente un asunto estructural que debe resolverse de manera masiva. Resolver por ejemplo la problemática de los baldíos de la nación (recuperación de aquellos indebidamente ocupados y titulación).

3. Conflictos por el desarrollo de actividades agroindustriales en las colindancias o en territorios étnicos.

- Este tipo de conflictividades, debería tener en cuenta no sólo a la agroindustria sino también los “choques” entre comunidades campesinas y comunidades étnicas por los territorios. En muchas ocasiones, campesinos que desarrollan actividades económicas significativas tienen alta conflictividad con comunidades étnicas colindantes.

4. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales.

- Es imprescindible que este tema sea abordado en conjunto por MinAgricultura con el Ministerio de Trabajo. Pese a que no asistió al taller, es recomendable que se involucre en la discusión y particularmente alrededor de las problemáticas laborales en el campo, teniendo en cuenta el alto nivel de informalidad pero además el arraigo cultural y social de esas prácticas.
- Se debe anotar que existe igualmente una fuerte resistencia por parte de los campesinos para ser formalizados laboralmente.

5. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de actividades agroindustriales.

- No se realizaron consideraciones específicas frente a esta problemática.

6. Conflictos relacionados con condiciones insuficientes de seguridad.

- Se anota que si bien puede haber conflictos puntuales debido a condiciones de seguridad porque posiblemente se esté focalizando fuerza pública para salvaguardar determinados intereses (en este caso de proyectos agroindustriales); la ausencia de condiciones de seguridad es un asunto de tipo estructural que persiste en todo el territorio nacional.
- Se anota que en muchos casos las conflictividades de este tipo pueden incrementarse por dos factores esenciales:
 - Ausencia de denuncia por parte de la comunidad (lo cual imposibilita la actuación)
 - Ausencia de mecanismos y protocolos de denuncia

7. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos agroindustriales con contextos locales.

No se realizaron consideraciones sobre este aspecto.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

Los aportes de los participantes del taller, en cuanto a modificar/añadir elementos a la tipología de conflictos y quejas se recogen a continuación (los cambios a la tipología inicial se presentan en color rojo):

CONFLICTOS		QUEJAS / RECLAMOS
1. Conflictos relacionados con la definición del uso y vocación del suelo en contextos de expansión de la frontera agrícola, ocasionados por actividades agroindustriales, lo cual incluye posibles afectaciones a la economía familiar campesina	1.1.	Quejas de campesinos y comunidades por posibles afectaciones derivadas del uso inadecuado del suelo o formas de explotación que van en contravía de las pequeñas economías.
	1.2.	Quejas masivas por afectaciones a la economía familiar campesina que derivan en manifestaciones colectivas e incluso en paralización de la producción (paro agrario).
2. Conflictos por falta de claridad sobre la propiedad de la tierra.	2.1.	Quejas de campesinos y comunidades por posibles afectaciones relacionadas con invasiones o transgresiones sobre los límites de sus predios.
3. Conflictos por el desarrollo de actividades agroindustriales en las colindancias o en territorios étnicos.	3.1.	Quejas de comunidades étnicas por posibles afectaciones ocasionadas por la transgresión de sus límites territoriales en el desarrollo de actividades agroindustriales.
	3.2.	Quejas de comunidades étnicas por posibles afectaciones socio-ambientales derivadas de la vecindad con proyectos agroindustriales.
	3.3.	Quejas de comunidades campesinas (involucradas indirectamente en economías de mediana y gran escala) por posibles afectaciones causadas por comunidades étnicas colindantes,
4. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales.	4.1.	Quejas de trabajadores rurales (campesinos y jornaleros) por posibles afectaciones ocasionadas por el incumplimiento de normatividad y estándares laborales.
5. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de actividades agroindustriales.	5.1.	Quejas de las comunidades por posibles afectaciones o impactos ambientales ocasionados por actividades agroindustriales en áreas protegidas.
	5.2.	Quejas de las comunidades por posibles afectaciones derivadas del abuso en la explotación de recursos por parte de proyectos agroindustriales.
6. Conflictos relacionados con condiciones insuficientes de seguridad.	6.1.	Quejas de campesinos o comunidades por posibles afectaciones ocasionadas por la destinación de fuerza pública para vigilar intereses de proyectos agroindustriales.

	6.2.	Quejas relacionadas con la ausencia de protocolos o mecanismos para realizar denuncias.
7. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos agroindustriales con contextos locales.	7.1.	Quejas de las comunidades rurales del área de influencia por posibles afectaciones derivadas de la falta de inclusión laboral en proyectos agroindustriales.
	7.2.	Quejas de las comunidades rurales del área de influencia por posibles afectaciones o impactos en las economías locales ocasionados por proyectos agroindustriales.
8. Conflictos por migración de comunidades (interregional y recepción de comunidades que vivían en el extranjero)	8.1.	Quejas de comunidades migrantes (que provienen de otras regiones) por falta de oportunidades para vincularse a la economía local, lo cual involucra actividades agroindustriales.
	8.2.	Quejas de comunidades locales vinculadas a actividades económicas por la llegada de comunidades migrantes que pueden generar afectaciones en sus modos de vida.
9. Conflictos estructurales (problemáticas de política pública)	9.1.	Quejas relacionados con problemáticas estructurales que aquejan a las comunidades rurales, en zonas en donde se desarrolla actividad agroindustrial. Falta de acceso a servicios públicos, infraestructura suficiente, bienes públicos rurales, servicios de salud, etc.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

2. DERECHOS Y RELEVANCIA

Se solicitó a los participantes identificar los derechos asociados o ‘en riesgo’ frente a cada una de las quejas expuestas, y calificar la relevancia (valorar tanto la frecuencia como el impacto de la afectación en caso de que se presente ese conflicto/quejas asociadas):

QUEJAS / RECLAMOS		DERECHOS ASOCIADOS	RELEVANCIA
1.1.	Quejas de campesinos y comunidades por posibles afectaciones derivadas del uso inadecuado del suelo o formas de explotación que van en contravía de las pequeñas economías.	Derecho a la salud Derecho a tener agua para beber limpia y segura y al saneamiento	Nivel de afectación: Grave Recurrencia de este tipo de quejas: Baja
1.2.	Quejas masivas por afectaciones a la economía familiar campesina que derivan en manifestaciones colectivas e incluso en paralización de la producción (paro agrario).		
2.1.	Quejas de campesinos y comunidades por posibles afectaciones relacionadas con invasiones o transgresiones sobre los límites de sus predios.	Derecho a la propiedad Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho al trabajo Derecho a participar en la vida cultural	Nivel de afectación: Leve Recurrencia de este tipo de quejas: Baja
3.1.	Quejas de comunidades étnicas por posibles afectaciones ocasionadas por la transgresión de sus límites territoriales en el desarrollo de actividades agroindustriales.	Derecho a no ser sometido a tortura, trato o castigo cruel, inhumano o degradante Derecho a la libertad de reunión Derecho a la propiedad Derecho a tener agua para beber limpia y segura y al saneamiento Derecho a un nivel de vida adecuado Derecho a la salud Derecho a participar en la vida cultural y beneficiarse del progreso científico	Nivel de afectación: Grave Recurrencia de este tipo de quejas: Alta
3.2.	Quejas de comunidades étnicas por posibles afectaciones socio-ambientales derivadas de la vecindad con proyectos agroindustriales.		
3.3.	Quejas de comunidades campesinas (involucradas indirectamente en economías de mediana y gran escala) por posibles afectaciones causadas por comunidades étnicas colindantes,		
4.1.	Quejas de trabajadores rurales (campesinos y jornaleros) por posibles afectaciones ocasionadas por el incumplimiento de normatividad y estándares laborales.	Derecho a no ser sometido a tortura, trato o castigo cruel, inhumano o degradante Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación	Nivel de afectación: Moderada Recurrencia de este tipo de quejas: Baja
5.1.	Quejas de las comunidades por posibles afectaciones o impactos ambientales ocasionados por actividades agroindustriales en áreas protegidas.	Derecho a tener agua para beber limpia y segura y al saneamiento Derecho a un nivel de vida adecuado Derecho a la salud	Nivel de afectación: Grave Recurrencia de este tipo de quejas: Alta
5.2.	Quejas de las comunidades por posibles afectaciones derivadas del abuso en la		

	explotación de recursos por parte de proyectos agroindustriales.		
6.1.	Quejas de campesinos o comunidades por posibles afectaciones ocasionadas por la destinación de fuerza pública para vigilar intereses de proyectos agroindustriales.	Derecho a la libertad y a la seguridad Derecho a no ser sometido a tortura, trato o castigo cruel, inhumano o degradante	Nivel de afectación: Grave Recurrencia de este tipo de quejas: Alta
6.2.	Quejas relacionadas con la ausencia de protocolos o mecanismos para realizar denuncias.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a la libertad de movimiento Derecho a la libertad de opinión información y expresión Derecho a la libertad de asociación Derecho a la libertad de reunión	
7.1.	Quejas de las comunidades rurales del área de influencia por posibles afectaciones derivadas de la falta de inclusión laboral en proyectos agroindustriales.	Derecho a la libertad y a la seguridad Derecho a no ser sometido a tortura, trato o castigo cruel, inhumano o degradante	Nivel de afectación: Leve Recurrencia de este tipo de quejas: Baja
7.2.	Quejas de las comunidades rurales del área de influencia por posibles afectaciones o impactos en las economías locales ocasionados por proyectos agroindustriales.	Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación Derecho a la salud Derecho a la educación	
8.1.	Quejas de comunidades migrantes (que provienen de otras regiones) por falta de oportunidades para vincularse a la economía local, lo cual involucra actividades agroindustriales.	Derecho a un nivel de vida adecuado Derecho a la salud Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación	Nivel de afectación: Moderada Recurrencia de este tipo de quejas: Media
8.2.	Quejas de comunidades locales vinculadas a actividades económicas por la llegada de comunidades migrantes que pueden generar afectaciones en sus modos de vida.		
9.1.	Quejas relacionados con problemáticas estructurales que aquejan a las comunidades rurales, en zonas en donde se desarrolla actividad agroindustrial. Falta de acceso a servicios públicos, infraestructura suficiente, bienes públicos rurales, servicios de salud, etc.		

¿Olvidamos incluir algo?

Hay algo nuevo que quisiera agregar:

3. INSTANCIAS

Se solicitó a los participantes identificar las principales instancias a las que acuden o pueden acudir ciudadanos o comunidades para interponer una petición, queja o reclamo en relación con un conflicto o afectación en derechos humanos relativa a la actividad empresarial en el sector agroindustrial. Las instancias identificadas fueron las siguientes:

Conflictividad agraria:

- Ministerio de Agricultura
- Agencia Nacional de Tierras (ANT)
- Corporaciones Autónomas Regionales (CAR)
- Secretarías de Ambiente (municipales y departamentales)
- Secretarías de Agricultura (municipales y departamentales)
- Gremios agrícolas presentes en la región
- Organizaciones No Gubernamentales (que sirvan de facilitadores)

Conflictividad relativa a las condiciones de seguridad:

- Ministerio de Defensa
- Fiscalía
- Alcaldía Municipal
- Gobernación
- Policía Nacional

Instancias complementarias, facilitadoras y transversales:

- Juntas de acción comunal
- Personerías
- Defensoría del Pueblo
- Casas de Justicia y Centros de convivencia
- CAR
- Procuraduría
- Centros de conciliación de la Cámara de Comercio
- Punto Nacional de Contacto (Min. Comercio)
- Bienestar Familiar

Formulación de política pública (conflictividades estructurales):

- Departamento Nacional de Planeación
- Ministerio de agricultura
- Agencia Nacional de Tierras (ANT)
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Trabajo
- Ministerio de Salud
- Ministerio de cultura
- Superintendencia de Servicios Públicos

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

4. BARRERAS Y OPORTUNIDADES PARA EL ACCESO

- Se presentaron a los participantes algunas preguntas orientadoras relacionadas con las barreras identificadas por CREER que impiden que los ciudadanos o comunidades accedan a los mecanismos o instituciones existentes para interponer una petición, queja o reclamo, a saber:
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras de información?
 - ¿Cómo se puede superar las barreras de articulación institucional, interna y externa?
 - ¿Cómo se puede garantizar un adecuado seguimiento y control sobre las actuaciones?
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras de capacidad a nivel de recursos físicos, de personal y financiero?
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras de capacidad técnica?
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras de capacidades tecnológicas?
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras de marco normativo/regulación?
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras que impiden la adaptabilidad de los mecanismos de interacción?
 - ¿Cómo se puede reorientar la política pública?
 - ¿Cómo se pueden superar las barreras que impiden una intervención oportuna?
- Adicionalmente a estas barreras identificadas, los participantes propusieron plantear las siguientes barreras que pueden limitar el acceso a remedio:
 - Rezago histórico del campo colombiano.
 - Poca articulación del nivel local con nivel nacional.
 - Desarticulación particular del Ministerio de Agricultura con el Ministerio de Trabajo.
 - Desconocimiento de instancias.
 - Uso desmedido de la tutela como mecanismo de protección de derechos.
 - Necesidad de unificar el criterio sobre qué se entiende por empresa.
 - Necesidad de regulación.

A continuación, se invitó a los participantes a identificar las oportunidades existentes para superar las barreras para el acceso a remedio y formular propuestas de mejora:

- Revisar buenas prácticas como por ejemplo:
 - Alianza estratégica SENA y MinAgricultura.
 - Estrategia Avanza, Lidera, Convive del sector hidrocarburos
- Aprovechar mecanismos existentes (y articularlos) para facilitar el acceso a remedio, como:
 - Kioskos Vive Digital.
 - Plataforma LegalApp del Ministerio de Justicia.
 - Mayor divulgación y socialización de mecanismos existentes.
 -
- Otras propuestas:
 - Tener un sistema de preguntas frecuentes (estandarizadas) con las respectivas respuestas, enfocadas específicamente sobre la conflictividad rural y particularmente en el marco de actividades agroindustriales.
 - A partir de ello, generar una guía o protocolo para el ciudadano.
 - Creación de mesas regionales de diálogo (multi-actor) y que involucren a los gobiernos locales.
 - Establecer dentro del sector justicia canales de comunicación eficientes.
 - Promover herramientas y capacitaciones a los actores locales para que puedan generar alertas tempranas y direccionar apropiadamente las quejas.
- Aspectos transversales/estructurales y de política pública:
 - Debe resolverse el interrogante sobre si la formulación de la política pública debe ser del orden nacional o local.
 - Se deben fortalecer las células primarias del Estado para atender los requerimientos de los ciudadanos o de quienes puedan ver vulnerados sus derechos.
 - Se requiere una mayor voluntad política de las instituciones del Estado.
 - La política pública debe estar dirigida para proteger al pequeño campesino.
 - Se debe empoderar a las regiones.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

II. ATENCIÓN Y NO-REPETICIÓN:

Para efectos de facilitar la discusión, a cada participante de la mesa le fueron entregados una tabla que resumía los aportes recogidos y validados en el primer taller a nivel de los conflictos y quejas específicos de cada uno de los sectores estratégicos priorizados por el PNA y por este proyecto, así como actores, barreras y oportunidades referentes al pilar de ACCESO.

Así mismo, dichas tipologías de conflictos y quejas (arriba expuestos), fueron organizadas en siete (7) temáticas generales, para efectos de identificar quiénes deberían ser las instancias encargadas de atender y proveer remedio (quién y cómo); cuáles son las barreras que actualmente se presentan para que se materialice el remedio; y qué tipo de oportunidades, a nivel de propuestas concretas, se pueden considerar a efectos de establecer un sistema de remedio no judicial que procure la no-repetición de los hechos o circunstancias que dieron origen a los conflictos o quejas.

Las temáticas de discusión establecidas para el sector, fueron las siguientes:

- Conflictividad agraria
- Asuntos étnicos
- Asuntos laborales
- Asuntos Ambientales
- Condiciones de seguridad
- Conflictividad general (distinta a las anteriores)
- Asuntos de política pública (estructurales)

Con base en el diálogo sostenido y en consideración de los distintos aportes recogidos por parte de cada uno de los participantes de la mesa, a continuación se presentan los principales hallazgos generados enmarcados en las tres líneas generales de discusión:

1. ¿QUIÉN Y CÓMO?

TEMÁTICA	INSTANCIAS
1. Conflictividad agraria	Es necesario que se articulen distintas entidades, como el Ministerio de Agricultura, la ART, la ANT, Parques Nacionales Naturales, UPRA, IGAC y SNR, para revisar las necesidades de manera conjunta sobre uso del suelo, teniendo en cuenta además a las comunidades, de manera que se pueda adecuar sin afectar la rentabilidad de las familias campesinas. Estas mismas entidades igualmente deberían procurar resolver los conflictos sobre la propiedad de la tierra, y particularmente “destrabar” la problemática de los bienes baldíos, de esta manera no sólo se estarían resolviendo conflictos existentes, sino previniendo posibles futuras quejas.

	Lo anterior, requiere además una estrategia a nivel local, que deberá adelantarse de la mano de las Secretarías de Agricultura departamentales y municipales.
2. Asuntos étnicos	Ministerio del Interior y es fundamental la participación de los líderes de las comunidades, en la toma de decisiones, pues representan los intereses de estas, conocen las necesidades y la forma en que deben ser atendidas.
3. Asuntos laborales	Ministerio de Trabajo a través de la articulación y consulta con sindicatos y organizaciones campesinas.
4. Asuntos Ambientales	Ministerio de Ambiente. CAR Secretarías de Ambiente. ANLA.
5. Condiciones de seguridad	Ministerio de Defensa. Policía Nacional. Ejército. Todos de manera articulada y bajo protocolos conjuntos de manera que se eviten “conflictos” por competencia, Como respaldo en labores de mantenimiento de seguridad y facilitación, se puede tener en cuenta a nivel local a la Cruz Roja y a la Defensa Civil.
6. Conflictividad general (distinta a las anteriores)	Involucramiento de distintas entidades e instituciones, de acuerdo a sus competencias. Es importante que se empiecen a vincular instancias no necesariamente estatales, que tienen amplia experiencia en resolución de conflictos, por ejemplo la Cámara de Comercio, los Consultorios Jurídicos de las Universidades y los Centros de Conciliación públicos y privados.
7. Asuntos de política pública (estructurales)	Siguiendo las conclusiones generadas en el primer taller, se retomó el tema de los asuntos de política pública o transversales que afectan al campo (ver arriba categoría 9 de conflictos y quejas), los cuales requieren de la intervención de distintas instituciones, e incluso, posibles reformas legales. Para ello deberán concurrir no sólo las entidades del sector rural, sino también las formuladoras de política pública en asuntos transversales como Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior, Ministerio de Salud, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Transporte y entidades de vigilancia y control como la Procuraduría, y la Defensoría,

Consideraciones transversales sobre quién y cómo se debería proporcionar remedio:

- Es importante involucrar dentro del tejido empresarial, a las pequeñas y medianas empresas. Esto, dado que en la cadena agroindustrial necesariamente los pequeños y medianos empresarios están regularmente involucrados.
- Existen otras instancias y organizaciones que poseen experiencia en la provisión de soluciones y mecanismos de remedio, a las cuales se puede vincular. Principalmente, se puede mencionar al SENA y las Cámaras de Comercio, especialmente a través de sus servicios de conciliación.
- En consonancia con lo anterior, igualmente sería ideal vincular –como facilitadores de remedio o intermediarios con las instancias correspondientes- a los Centros de Conciliación públicos y privados, principalmente los primeros, incluyendo a los Consultorios Jurídicos de las Universidades.
- Las instituciones y empresas deben ir de la mano a las regiones, para integrar soluciones, alinear el trabajo y evitar que se generen confusiones en los ciudadanos sobre los alcances de cada instancia para resolver los conflictos.
- Las medidas de remedio, que sean provistas por las instancias competentes (públicas y/o privadas) deben partir de un verdadero reconocimiento y conocimiento del actor que realiza la queja o informa del conflicto (el remedio tiene muchas formas de materializarse).
- Así mismo, es importante que exista un alto nivel de participación del actor a remediar, en la definición de la medida de remedio.

2. BARRERAS

Las principales barreras que se considera pueden estar impidiendo o llegar a impedir la materialización del Remedio y la No-Repetición, son:

- El desconocimiento generalizado de la oferta institucional, no sólo desde las comunidades sino también desde las mismas instituciones. Esto quiere decir, que en muchas ocasiones los funcionarios encargados de tramitar y direccionar un caso, no tienen claridad sobre las funciones y competencias de las demás entidades del sector y, en general, de las entidades del Estado.
- La falta de certeza o validez jurídica, de los mecanismos no judiciales (y de las decisiones adoptadas mediante esos mecanismos, por ejemplo un acuerdo de conciliación).
- La falta de transparencia y trazabilidad sobre la ruta o trámite que sigue la queja una vez esta se interpone. Muy rara vez, los ciudadanos pueden identificar cuál es el trámite que se le da a sus quejas, solicitudes o reclamos, y en qué punto de la atención se encuentra.
- Falta de articulación de determinadas instancias, en la resolución de conflictos del sector rural. Se tiene por ejemplo la ausencia del Ministerio de

Trabajo, siendo los conflictos laborales y la informalidad unos de los más recurrentes en materia agraria.

- Falta de claridad sobre el alcance, competencias y jurisdicción entre Ejército y Policía (en lo que tiene que ver con asuntos de seguridad). Debe estar totalmente claro tanto para esas instituciones, como para la ciudadanía, a quién se debe acudir y en qué situaciones.
- La percepción negativa sobre la actividad empresarial, lo cual limita mucho el diálogo entre comunidades y empresas, y por ende los mecanismos de atención.
- Las limitaciones geográficas y de acceso para encaminar las quejas, conocer los conflictos y remediarlos. Esto, por el alto índice de ruralidad dispersa, lo cual implica altos retos logísticos.
- Asuntos transversales y de política pública que históricamente han afectado al campo colombiano, principalmente la corrupción y la impunidad.
- La alta desconfianza en las instituciones, por su poca o baja efectividad, con lo cual la población evita acudir a las rutas administrativas.
- Es necesario revisar cuáles son las expectativas en cuanto a remediación, lo cual en definitiva incidirá en la no-repetición (atención integral).

3. OPORTUNIDADES

Finalmente, en materia de oportunidades y propuestas que favorezcan el Remedio y la No-Repetición, se tienen las siguientes consideraciones:

- Para pensar en la construcción de un sistema de remedio, no es necesario partir de cero, pues existen buenas prácticas y lecciones aprendidas. Por ejemplo, está la experiencia de la política de asistencia y reparación a víctimas, que aunque tiene puntos altos, también presenta retos a superar, por ejemplo la canalización de casos que sean atendidos de manera integral y no se presenten dobles reparaciones a víctimas.
- Se requiere una verdadera articulación institucional y generación de capacidades de gestión. También es indispensable la articulación entre gobierno y empresas.
- Pese a que el enfoque del sistema es el remedio no-judicial, no debe dejarse de lado la necesidad de articularlo con el sistema de justicia (por ejemplo para que haya total claridad sobre qué tipo de conflictos o asuntos son necesariamente judicializables), y en general con las políticas en materia de justicia, lo cual incluye el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Se puede pensar en involucrar a las JAC, JAL como instancias facilitadoras para la resolución de conflictos, mediante mecanismos como la conciliación.
- Aunado con lo anterior, es importante el fortalecimiento de la conciliación en equidad como política pública.
- En cuanto al rol de las empresas, estas deberán asumir una posición tanto preventiva como activa, en materia de identificación, recepción, trámite y solución de quejas y conflictos. Para ello, deberán desarrollar mecanismos

de quejas alineados con los PRNU y el PNA, de manera que efectivamente puedan alinearse y articularse con las rutas institucionales dispuestas para el remedio no-judicial. Las empresas deben empezar a posicionarse como facilitadoras de bienestar social, lo cual además, representa derribar la barrera de estigmatización ante las comunidades.

- Así mismo, se podría considerar reglamentar o determinar de manera más formal, el papel de la empresa como canal de resolución de conflictos (lo cual implica por ejemplo, recibir y transmitir quejas y posibles conflictos conocidos por las empresas, a las instituciones o entidades sectoriales competentes para resolverlas).
- En algunos casos, se requiere flexibilizar la legislación de manera que atienda a las costumbres y prácticas del campo, que son totalmente diferentes a las de las ciudades. Ello es clave por ejemplo en materia laboral.
- Un sistema de remedio no-judicial, debe contemplar: 1). La posibilidad de articularlo con otros sistemas en funcionamiento o construcción, como por ejemplo el de “Prevención y gestión de conflictos”. 2). Determinar su foco o alcance, esto es, si se ocupará únicamente de conflictos y quejas en el marco de DDHH y empresa, o de otros asuntos. 3). Desarrollar mecanismos de Gobernanza, de modo que se conecten los niveles locales-departamentales-nacionales.
- El sistema de remedio no-judicial, puede funcionar a partir de protocolos prácticos y concretos sectoriales, para activar el acceso, atención y solución de quejas y conflictos.
- Lo anterior implica unificar criterios y estándares mínimos (entre empresas e instituciones).
- Con enfoque sectorial, se pueden crear comités especializados (siguiendo los protocolos) en donde se integren diferentes entidades del Estado, empresas y sociedad civil, para generar compromisos frente a la atención y solución de conflictos emblemáticos o trascendentes.
- Con respecto a asegurar la No-Repetición, se debe tener en cuenta que de una parte esta tiene que ver con la seguridad jurídica con que se puedan blindar los mecanismos no judiciales (de manera que no se re-abran los casos) y con la satisfacción de las necesidades de remedio.
- Igualmente, la No-Repetición se podrá garantizar atendiendo la premisa básica de que efectivamente se proporcione remedio a aquello que necesita ser remediado. Por ello, es fundamental darle participación y consultar a lo(s) afectado(s), atendiendo a las particularidades y necesidades de cada caso.
- El Sistema de remedio y/o los protocolos que se creen para el efecto, podrían considerar abrir espacios como paneles de expertos, clubes de debate, redes de convivencia y constructores de paz, para fomentar el remedio no-judicial de conflictos y socializar las vías y mecanismos dispuestos para ello.
- Finalmente, el sistema y mecanismos de remedio no-judicial, deben regirse por el principio de corresponsabilidad, lo cual implica que todas las partes (específicamente empresas-Estado) asuman su responsabilidad bajo los distintos componentes (acceso, atención y no-repetición), sin lo cual no será posible obtener un remedio integral.

MESA SECTOR MINERO ENERGÉTICO

Moderador: Camila Miranda, CREER

Participantes del primer taller:

- Agencia Nacional Minera
- UPME
- Cerrejón
- Ecopetrol
- Drummond
- Isagen
- EPM
- Prodeco
- Fundación Ideas para la paz
- Centro vincular

Participantes adicionales en el segundo taller:

- AngloGold Ashanti
- Cámara de comercio de Bogotá
- Ministerio de Minas y Energía
- Agencia Nacional de Hidrocarburos
- OXY

I. ACCESO:

1. CONFLICTOS Y QUEJAS

Se presentó la tipología de conflictos y quejas asociadas, propuesta por CREER. Los participantes procedieron a comentar, realizar aportes y sugerencias frente a la misma.

CONFLICTOS	QUEJAS / RECLAMOS	COMENTARIOS
1. Conflictos relacionados con la titulación y/o licenciamiento para el desarrollo de proyectos.	1.1 Quejas de individuos o comunidades por ausencia de mecanismos efectivos para participar en procesos de titulación y/o licenciamiento de proyectos mineros.	- Conflictos entre concesionarios/titulares con mineros tradicionales e ilegales. - Conflictos generados por procesos de formalización minera con asociaciones de mineros.

	1.2 Quejas de mineros informales por posibles afectaciones de derechos relacionadas con los procesos de formalización minera.	- Ausencia y/o inadecuado relacionamiento con los territorios. - Participar, Decidir, Ser informado - Debilidad en los procesos de participación de las comunidades: Debilidad en las Reglas de Juego: Organización del Sector
2. Conflictos derivados de falencias en los procesos de participación de comunidades étnicas	2.1 Quejas de comunidades étnicas relacionadas con el proceso de certificación que da lugar a la consulta previa	- No solo comunidades étnicas, en general, pero de manera especial cuando tiene que ver con comunidades étnicas. - Rigor, Participación, Oportunidad, Relevancia. - La consulta se usa para sustituir canales y procesos regulares y continuos (en general ausentes) de diálogo entre comunidades e instituciones. - Líderes naturales desconocen autoridades indígenas reconocidos por el Estado y reclaman participación. - Quejas por afectación a identidad cultural. No reconocimiento de derechos culturales
	2.2 Quejas de comunidades étnicas relacionadas con el desarrollo de la consulta previa.	
3. Conflictos relacionados con condiciones insuficientes de seguridad	3.1 Quejas de individuos o comunidades por ausencias y/o debilidad de garantías de seguridad, libertad de opinión y expresión en oposición al desarrollo de proyectos mineros.	- Cambios en las condiciones en las que ocurre el conflicto armado en el territorio. - Atención a protestas por parte de agencias del Estado como el SMAT que se perciben como desproporcionadas.
	3.2 Quejas de individuos o comunidades por comportamientos inapropiados o abusos por parte de miembros de la fuerza pública operando bajo un convenio con una empresa.	- No hay claridad del papel de la Fuerza pública en los territorios indígenas. - Falta de discusión de canales centrales de recepción de quejas en contra de agentes del Estado (Ejército y Policía Nacional).
	3.3 Quejas de individuos o comunidades por comportamiento inapropiado o abusos por parte de miembros de la seguridad privada de la empresa.	* <u>Factor de riesgo:</u> Presencia de actividad ilícita en áreas de interés de las empresas * <u>Factor de riesgo:</u> conflicto armado (que incide en la conflictividad de las regiones; y que se transforma con el

		nuevo acuerdo de paz con las FARC. *Factor de riesgo: Presencia de grupos armados ilegales y/o ausencia del Estado.
4. Conflictos derivados del desarrollo de actividades mineras controladas por grupos armados ilegales	4.1 Quejas de individuos o comunidades por posibles afectaciones derivadas de la presencia de grupos armados ilegales que realizan actividades de extracción ilícita de recursos.	
5. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales.	5.1 Quejas de trabajadores relacionadas con posibles afectaciones derivadas de la tercerización.	- Falta de presencia institucional en región para resolver problemas laborales.
	5.2 Quejas de trabajadores por ineffectividad de los procesos para el reconocimiento y atención de enfermedades-incapacidades laborales.	
6. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos y emprendimientos mineros con los contextos locales.	6.1 Quejas de individuos o comunidades por restricción de prácticas agrícolas, caza y pesca por alteraciones ambientales y por privatización de la tierra para el desarrollo de los proyectos mineros.	- Conflictos por las brechas de pobreza, que exigen a las empresas actuaciones para solucionar sus carencias que son responsabilidad el Estado. - ¿conflictividad o causa raíz? Diferencias salariales con otros sectores. Reduce competitividad a los otros sectores. Frustra a quien no accede al trabajo en minería. - Manejo y acceso a recursos de regalías (Transferencias) - Ausencia de coordinación interinstitucional (entre empresas, y entre empresas y entidades estatales) para la interacción en territorios (en operación, acciones de RSE, PMA/PMS, etc.), también para recibir quejas. - Pretensión de que las empresas asuman pasivos históricos estatales como condición para operar en los territorios. - Quejas por falta de inversiones en proyectos de desarrollo local o comunitario por parte de las empresas. - Dilema entre empleabilidad local y derecho constitucional de acceso al trabajo. - Daños a la propiedad en comunidades (servidumbres). - Corrupción uy extorsión. - conflictos derivados de la inclusión socio económica de
	6.2 Quejas de individuos o comunidades por desigualdad en el acceso a oportunidades laborales.	
	6.3 Quejas de individuos o comunidades por el comportamiento indebido de funcionarios y contratistas de la empresa que ponen en riesgo a población de niños, niñas, jóvenes y adolescentes.	

		comunidades en sectores diferentes a la minería. - Recursos generados por la actividad minera se quedan en los cascos urbanos y no llegan a lo rural. -empleabilidad para personal de la región y que no cumpla con los requisitos o habilidades técnicas. - Manejo y acceso a las regalías.
7. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de actividades mineras.	7.1 Quejas de individuos o comunidades por el uso, transformación y restricción del acceso a fuentes hídricas para y por el desarrollo de proyectos mineros.	- Falta de coordinación de las instituciones que atienden las quejas ambientales. - No hay coordinación región – nación.
	7.2 Quejas de individuos o comunidades por afectaciones a la salud atribuibles al desarrollo de proyectos mineros.	
Otros comentarios	1. Conflictos derivados del ordenamiento territorial y ambiental por ausencia del sector en los PIOTPBOT/EOT y POMCAS (uso/manejo/gestión del suelo y subsuelo) - conflictos con el ordenamiento del territorio – uso del suelo/subsuelo. 2. Conflictos derivados del comportamiento, acciones, estándares, prácticas de empresas que hacen parte de la cadena de suministro de la empresa minera. - Dilema de trabajo infantil vs contratistas que usan a sus hijos para servicios de hotelerías. 3. Restitución de tierras a partir de lo dispuesto en la ley 1448. 4. Conflictos derivados de migraciones poblacionales por presencia de actividades mineras. 5. No hay normatividad de cierre de proyectos o de cierre de minas.	

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

2. CONFLICTOS, QUEJAS Y DERECHOS

Con los aportes y comentarios de los participantes en el taller se presenta a continuación una nueva tipología de conflictos, quejas y derechos. (Encuentre en rojo los cambios, modificaciones y adiciones).

CONFLICTOS	QUEJAS / RECLAMOS	DERECHOS
1. Conflictos relacionados con la titulación y/o licenciamiento para el desarrollo de proyectos (En donde se incluyen los conflictos entre concesionarios/titulares con mineros tradicionales e ilegales)	1.1 Quejas de individuos o comunidades por ausencia de mecanismos efectivos para participar, decidir y estar informado en procesos de titulación y/o licenciamiento de proyectos mineros.	- Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación. - Derecho a la propiedad - Derecho a la libertad de opinión, información y expresión. - Derecho a participar en la vida pública. - Derecho a la autodeterminación.
	1.2 Quejas de mineros informales y asociaciones de mineros por posibles afectaciones de derechos relacionadas con los procesos de formalización minera.	
Causas raíz del conflicto:	- Ausencia y/o inadecuado relacionamiento de las autoridades mineras con los territorios. - Debilidad en los procesos de participación de las comunidades. - Falta de claridad en las Reglas de Juego. - Retos en la organización del Sector	
2. Conflictos derivados de falencias en los procesos de participación de comunidades, de manera especial en el caso de comunidades étnicas.	2.1 Quejas de comunidades étnicas relacionadas con el proceso de certificación que da lugar a la consulta previa	- Derecho a la libertad y a la seguridad - Derecho a participar en la vida cultural - Derecho a la autodeterminación - Derecho a la consulta - Derecho a la identidad cultural - Derechos de comunidades étnicas
	2.2 Quejas de comunidades étnicas relacionadas con el desarrollo de la consulta previa, en tanto no se realiza siguiendo criterios de rigor y otros determinantes para la participación efectiva.	
	2.3 Quejas de autoridades indígenas que no son efectivamente incluidos en los procesos de participación.	
	2.4 quejas de comunidades étnicas por afectaciones culturales por el desarrollo de proyectos mineros.	
Causas raíz del conflicto:	La consulta previa se usa para sustituir canales y procesos regulares y continuos (en general ausentes) de diálogo entre comunidades e instituciones.	

3. Conflictos relacionados con condiciones insuficientes de seguridad y Cambios en las condiciones en las que ocurre el conflicto armado en el territorio.	3.1 Quejas de individuos o comunidades por ausencias y/o debilidad de garantías de seguridad, libertad de opinión y expresión en oposición al desarrollo de proyectos mineros.	- Derecho a la libertad y a la seguridad - Derecho a no ser sometido a tortura, trato o castigo cruel, inhumano o degradante -Derecho a la libertad de movimiento - Derecho a la libertad de asociación - Derecho a la vida - Derecho a participar en la vida pública
	3.2 Quejas de individuos o comunidades por comportamientos inapropiados o abusos por parte de miembros de la fuerza pública operando bajo un convenio con una empresa.	
	3.3 Quejas de individuos o comunidades por comportamiento inapropiado o abusos por parte de miembros de la seguridad privada de la empresa.	
	3.4 Quejas de individuos o comunidades por el uso desproporcionado de la fuerza en respuesta a protestas.	
Causas raíz del conflicto y factores de riesgo:	- No hay claridad del papel de la Fuerza pública en los territorios indígenas. - Falta de discusión de canales centrales de recepción de quejas en contra de agentes del Estado (Ejército y Policía Nacional). * <u>Factor de riesgo:</u> Presencia de actividad ilícita en áreas de interés de las empresas * <u>Factor de riesgo:</u> conflicto armado (que incide en la conflictividad de las regiones; y que se transforma con el nuevo acuerdo de paz con las FARC. *<u>Factor de riesgo:</u> Presencia de grupos armados ilegales y/o ausencia del Estado.	
4. Conflictos derivados del desarrollo de actividades mineras controladas por grupos armados ilegales	4.1 Quejas de individuos o comunidades por posibles afectaciones derivadas de la presencia de grupos armados ilegales que realizan actividades de extracción ilícita de recursos.	- Derecho a la libertad y a la seguridad - Derecho a no ser sometido a tortura, trato o castigo cruel, inhumano o degradante -Derecho a la libertad de movimiento - Derecho a la libertad de asociación - Derecho a la vida - Derecho a participar en la vida pública
5. Conflictos relacionados con el incumplimiento de normas y estándares laborales.	5.1 Quejas de trabajadores relacionadas con posibles afectaciones derivadas de la tercerización.	- Derecho a la libertad y a la seguridad - Derecho a la igualdad ante la ley, a la misma protección ante la ley, a la no discriminación. - Derecho a la libertad de asociación
	5.2 Quejas de trabajadores por ineffectividad de los procesos para el reconocimiento y atención de	

	enfermedades-incapacidades laborales.	- Derecho a la seguridad social, incluyendo el seguro social. - Derecho a gozar de condiciones laborales justas y favorables - Derecho a un nivel de vida adecuado.
Causas raíz del conflicto:	- Falta de presencia institucional en región para resolver problemas laborales.	
6. Conflictos derivados del relacionamiento de proyectos y emprendimientos mineros con los contextos locales.	6.1 Quejas de individuos o comunidades por restricción de prácticas agrícolas, caza y pesca por alteraciones ambientales y por privatización de la tierra para el desarrollo de los proyectos mineros.	- Derecho a la libertad y seguridad. - Derecho a condiciones de vida digna. - derecho a un nivel de vida adecuado y condiciones de vida digna. - Derecho al trabajo.
	6.2 Quejas de individuos o comunidades por desigualdad en el acceso a oportunidades laborales.	
	6.3 Quejas de individuos o comunidades por el comportamiento indebido de funcionarios y contratistas de la empresa que ponen en riesgo a población de niños, niñas, jóvenes y adolescentes.	
	6.4 Quejas de comunidades por situación de pobreza en entornos de actividad empresarial. (estas quejas si bien son responsabilidad del Estado son recurrentemente hechas a las empresas)	
	6.5 Quejas de comunidades por el mal manejo de las regalías. Incluyendo la percepción de que los recursos de las regalías se quedan en los cascos urbanos y no llegan a lo rural.	
	6.6 Quejas por falta de inversiones en proyectos de desarrollo local o comunitario por parte de las empresas.	
	6.7 Quejas de individuos y comunidades frente a los procesos de contratación, que se perciben como insuficientes en responder a la oferta de mano de obra local.	
Causas raíz del conflicto y/o factores de riesgo:	- Diferencias salariales con otros sectores, reduce la competitividad de otros sectores y genera malestar social y dependencia económica. - Ausencia de coordinación interinstitucional (entre empresas, y entre empresas y entidades estatales) para la interacción en territorios (en operación, acciones de RSE, PMA/PMS, etc.), también para recibir quejas.	

	- Pretensión de que las empresas asuman pasivos históricos estatales como condición para operar en los territorios. - Altos índices de corrupción a nivel local. - dificultades para emplear mano de obra local por que no se cumple con requerimientos técnicos	
7. Conflictos relacionados con impactos ambientales derivados de actividades mineras.	7.1 Quejas de individuos o comunidades por el uso, transformación y restricción del acceso a fuentes hídricas para y por el desarrollo de proyectos mineros.	- Derecho a un ambiente sano. - derecho a tener agua para beber, limpia y segura, y al saneamiento.
	7.2 Quejas de individuos o comunidades por afectaciones a la salud atribuibles al desarrollo de proyectos mineros.	- Derecho a la salud. - Derecho a la seguridad alimentaria.
Causas raíz del conflicto y/o factores de riesgo:	- Falta de coordinación de las instituciones que atienden las quejas ambientales. - No hay coordinación región – nación.	
8. Conflictos derivados del ordenamiento territorial y ambiental por ausencia del sector en los POT/PBOT/EOT y POMCAS (uso/manejo/gestión del suelo y subsuelo)		
9. Conflictos derivados del comportamiento, acciones, estándares, prácticas de empresas que hacen parte de la cadena de suministro de la empresa minera.		
10. Conflictos derivados de migraciones poblacionales y reasentamientos por presencia de proyectos minero energéticos.		

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

3. INSTANCIAS PARA GARANTIZAR EL ACCESO

- **Las empresas juegan un rol en el acceso como primera línea de atención, a través de sus sistemas de PQRS**
 - o Es fundamental que las empresas capturen y atiendan de manera efectiva los casos que reciben de manera que no tengan que saturar los sistemas de las instituciones para resolver lo que se considera puede ser atendido de manera efectiva por las empresas.
 - o Surge el interrogante: ¿qué hacer en aquellos escenarios donde no hay empresas grandes que tengan sistemas robustos de PQRS?
 - o Y en aquellos casos en los que la queja no sea de competencia de la empresa, esta le daría traslado cuando pueda identificar el responsable y hacerle seguimiento.
 - o Debería funcionar como un espiral, en donde la empresa está en el centro a nivel local, y de ahí va subiendo a la institucionalidad de lo local a lo nacional.
 - o Surge el interrogante: ¿cuál es la mejor forma en la que la institucionalidad y las

empresas deben articularse en este punto? Frente a esto, las empresas manifiestan su preocupación frente a saturar al Estado con información sobre el detalle de cada una de las PQRS recibidas, y del otro lado las instituciones del sector manifestaron la importancia de contar con esta información por lo que se propuso que sería importante contar con un sistema de alertas alimentado por las empresas al que tenga acceso la institucionalidad, más que acceder al detalle de cada caso, a menos que sea un tema de derechos humanos.

- **La Fuerza pública además de ser un actor involucrado en uno de los conflictos identificados como de alta relevancia para este sector, es un actor que cuenta con presencia a nivel territorial por lo que se considera de altísima relevancia para el ACCESO a remedio**
 - Se hace referencia a la diferencia entre la policía y el ejército, en cuanto la policía cuenta con un sistema centralizado para la atención de quejas mientras el ejército no; lo que dificulta la interacción con este actor.
 - Otra de las dificultades que se encuentran en cuanto a cómo vincular efectivamente a la fuerza pública es la ausencia de mecanismos de información y rutas claras y definidas para el diálogo con estas entidades.
- **Se identifican a los personeros como actor clave en el ACCESO por ser el representante del Ministerio público en los territorios.**
 - Sin embargo, se identifica que los personeros no tienen capacidades para recibir y poder dirigir este tipo de quejas.
 - Existen también retos de corrupción (en muchos territorios los personeros son fichas políticas).
 - Los personeros, en su mayoría, no conocen sobre estándares en materia de empresas y derechos humanos (aquí hay una oportunidad de mejora).
 - Si los personeros contarán con una hoja de ruta sobre con quien debería interactuar o poner en conocimiento cada una de las quejas esto facilitaría mucho el ACCESO.
- **Hay otros actores claves como la defensoría, la ANM, el punto nacional de contacto y la oferta de MASC.**
 - Es necesario que se establezca cual debería ser el rol y las temáticas de cada uno de estos actores.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

4. OPORTUNIDADES PARA GARANTIZAR EL ACCESO

- **Hoja de ruta**
 - Formular una hoja de ruta o mapa que permita que personeros, u otras autoridades locales y empresas, puedan de manera sencilla y acertada identificar los actores/entidades con las cuales entrar en contacto para asegurar que una queja o conflicto es conocido y recibido por la entidad pertinente.
- **Sistema de alertas entre empresas y Estado**
 - Frente a la necesidad identificada de contar con un mecanismo de interacción entre empresas y Estado en esta primera fase de Acceso, se propone la creación de un sistema de Alertas, que alimentado con información de las empresas permita a la institucionalidad, además de desarrollar políticas basadas en la evidencia de las regiones, hacer un acompañamiento efectivo a las conflictividades regionales.
 - Tomar como referencia el Sistema de alertas Tempranas (SAT) de la Defensoría del Pueblo.
- **Uso de tecnologías para facilitar el acceso**
 - Si bien se considera que es el sistema que se establezca debe aprovechar cualquier tipo de tecnología que pueda facilitar el acceso, se hace énfasis en que la prioridad es contar con una hoja de ruta o mapa.
- **Principios Rectores de Naciones Unidas. Principio 31.**
 - Asegurar que los mecanismos de interacción entre Estado y ciudadanía también respondan a los criterios establecidos en el principio 31.

¿Olvidamos incluir algo?	
Hay algo nuevo que quisiera agregar:	

III. ATENCIÓN Y NO-REPETICIÓN:

Para efectos de facilitar la discusión, a cada participante de la mesa le fueron entregados una tabla que resumía los aportes recogidos y validados en el primer taller, en donde se revisaron los conflictos y quejas específicos de cada uno de los sectores estratégicos priorizados por el PNA y por este proyecto, así como actores, barreras y oportunidades referentes al pilar de ACCESO.

Así mismo, dichas tipologías de conflictos y quejas (arriba expuestos), fueron organizadas en diez (10) temáticas generales, para efectos de identificar quiénes deberían ser las instancias encargadas de atender y proveer remedio (quién y cómo); cuáles son las barreras que actualmente se presentan para que se materialice el remedio; y qué tipo de oportunidades, a nivel de propuestas concretas, se pueden considerar a efectos de establecer un sistema de remedio no judicial que procure la no-repetición de los hechos o circunstancias que dieron origen a los conflictos o quejas.

Las temáticas de discusión establecidas para el sector, fueron las siguientes:

1. Títulos y licencias
2. Participación de comunidades
3. Seguridad
4. Conflicto armado
5. Asuntos laborales
6. Relacionamiento con los contextos locales
7. Asuntos ambientales
8. Ordenamiento territorial
9. Cadena de valor
10. Migraciones y reasentamientos

Con base en el diálogo sostenido y en consideración de los distintos aportes recogidos por parte de cada uno de los participantes de la mesa a continuación se presentan los principales hallazgos generados enmarcados en las tres líneas generales de discusión:

1. CONSIDERACIONES FRENTE AL OBJETIVO DEL SISTEMA

- Es necesario tener mayor claridad sobre el tipo de situaciones que el sistema atenderá, haciendo las siguientes precisiones:
 - Cuando ya hay un impacto en derechos humanos, no es posible atenderlo a través de un mecanismo no-judicial. Si el enfoque es la atención de impactos en derechos humanos, sería necesario una discusión más detallada frente al tema de severidad y cómo aplica en temas de remedio.
 - La puesta en marcha del sistema no debe entrar en contradicción o multiplicación de esfuerzos con la normatividad y los instrumentos de política que vigilan y regulan las actuaciones empresariales, como las

Licencias ambientales y sus respectivos planes de manejo ambiental, entre otros.

Frente a esta discusión, los participantes propusieron que el enfoque no fuera el de atención de impactos, sino el de la atención a conflictos. Describiéndolos como conflictos que puedan llegar a generar o escalar en una vulneración a los derechos humanos en donde el Remedio no-judicial es una opción viable y deseable.

2. PROPUESTAS PARA CASOS ESPECÍFICOS

Temática	Queja	¿Quién?	Barreras	¿Cómo?
SEGURIDAD	1.1 Frente a quejas de individuos o comunidades por ausencias y/o debilidad de garantías de seguridad, libertad de opinión y expresión en oposición al desarrollo de proyectos mineros.	• Fiscalía • Defensoría (acompañamiento) • Policía • Alcaldes • Empresas • Ministerio Público: Personería	La fiscalía está inundada de demandas de este tipo, pero nada pasa. No existe una respuesta de la institucionalidad frente a esta situación, las empresas solo tienen como recurso la denuncia.	Protocolo para la atención de esta situación (Que se traduce en amenazas a la integridad física) Propiciar el diálogo inter-institucional alrededor de responsabilidad y medidas para la prevención.
	1.2 Frente a quejas de individuos o comunidades por comportamientos inapropiados o abusos por parte de miembros de la fuerza pública operando bajo un convenio con una empresa.	Comandante de la unidad Inspector de la delegada de la división Oficina de derechos humanos de la brigada Defensoría del pueblo (acompañamiento)	La comunidad no acude a la fuerza pública por desconfianza.	Habilitar espacios neutrales para la atención de este tipo de situaciones. Claridad sobre el tratamiento y los responsables. Es necesario fortalecer la capacitación en temas de derechos a la fuerza pública.
	1.3 Frente a quejas de individuos o comunidades por comportamiento inapropiado o abusos por parte de miembros de la seguridad privada de la empresa.	Empresa contratante Empresa contratista Superintendencia de seguridad y vigilancia privada		Prever instrumentos en el contrato para tomar decisiones en este tipo de casos. Fortalecer conocimientos en derechos humanos en la Superintendencia de seguridad y vigilancia privada. Contar con protocolo para la investigación e estos casos. Establecer programas de acreditación d derechos humanos para este tipo de compañías.

	1.4 Frente a quejas de individuos o comunidades por el uso desproporcionado de la fuerza en respuesta a protestas.		No hay claridad sobre quien toma la decisión sobre el uso del SMAT en estos espacios, la comunidad piensa que fueron las empresas quienes solicitaron al SMAT. Hay muchas autoridades policiales, como los alcaldes, pero no se conocen las responsabilidades y los alcances y por eso se llama al SMAT cuando hay otras opciones de actuación.	Contar con un protocolo claro de procedimiento para la investigación de esos casos. Incluir a las comunidades en la investigación, no solo informar el resultado. Hacer un proceso de reparación/retroalimentación entre los actores involucrados para reconstruir el lazo de confianza entre comunidades, empresas y fuerza pública. Establecer canales para que la reparación de la situación sea más rápida.
PARTICIPACIÓN DE COMUNIDADES	2.1 Frente a quejas de comunidades étnicas relacionadas con el proceso de certificación que da lugar a la consulta previa	Ministerio del Interior	No hay capacidad para hacer el proceso de certificación con todas las comunidades que lo solicitan. (¿No se sabe quiénes?, ¿cuántos?, ¿dónde?) No existen canales efectivos de comunicación con las autoridades locales alrededor de este tema. No hay claridad sobre la retroactividad.	
	2.2 Quejas de comunidades étnicas relacionadas con el desarrollo de la consulta previa, en tanto no se realiza siguiendo criterios de rigor y otros determinantes para la participación efectiva. Ampliar esta queja no solo a comunidades étnicas sino a todos los actores y los distintos procesos de participación.	Defensoría del pueblo juega un papel en garantizar el derecho a la participación, pero no cuenta con la capacidad para hacer presencia efectiva en todos los escenarios. Secretarías de asuntos étnicos, cuando es un proceso de consulta previa. DNP	Desconocimiento del sector a la hora de desarrollar planes de ordenamiento territorial.	La corte constitucional con sus sentencias sobre la descentralización de la planeación del sector minero ha abierto una ventana de oportunidad para articular la atención a los conflictos y quejas derivadas de las fallas en los procesos de participación con los procesos de ordenamiento territorial. Es necesario desarrollar capacitaciones a los líderes comunitarios. Generar espacios y canales para el diálogo sistemático sobre lo está sucediendo en

				una zona, y no solo limitado al tema de empresas sino de manera integral.
ASUNTOS LABORALES	3.1 Quejas de trabajadores relacionadas con posibles afectaciones derivadas de la tercerización.	Inspectores laborales Contratistas Ministerio del trabajo Sindicatos		Mayor información y claridad sobre el alcance y los derechos de la tercerización.
	3.2 Quejas de trabajadores por ineffectividad de los procesos para el reconocimiento y atención de enfermedades-incapacidades	Juntas calificadoras Ministerio de salud Secretarías de salud	Hay mucha desconfianza alrededor de este tema, y todas las partes perciben como deshonesto a la otra parte, lo que en la actualidad dificulta la atención de estos casos. Existe una agenda política que está buscando el reconocimiento de la minería como una actividad de alto riesgo. Esta situación ha nublado la atención y resolución de los casos actuales.	Es necesario levantar información por parte de un actor independiente, como una entidad académica. Para que se desarrollen estudios epidemiológicos y líneas base.
	3.3 Procesos extorsivos que derivan de los procesos de contratación		Los que están siendo extorsionados no se quejan, y el que ejerce la extorsión es el que hace el bloqueo.	El sistema debe contemplar un mecanismo para la investigación y análisis agregado de las quejas, por que situaciones como esta no se ven a primera vista en la queja, sino que son el resultado de una comprensión y análisis integral de la situación, el caso a caso no permite esto.

3. PROPUESTAS EN ASPECTOS TRANSVERSALES

- Lo primero es asegurar que los procesos de socialización de impactos del proyecto se hacen de manera robusta y siguiendo criterios que garanticen la comprensión y el derecho a la participación. De un proceso robusto se deriva que los impactos aquí socializados cuenten con un efectivo plan de manejo conocido y aprobado por la comunidad, de manera que este Plan de manejo es el mecanismo para la atención de cualquier queja asociada a estos impactos. Sin embargo, surge la pregunta sobre las oportunidades que tienen las comunidades para quejarse sobre un impacto que no fue discutido en esta instancia, ya sea porque es un impacto no planeado o porque no está directamente asociado al desarrollo de la actividad empresarial, pero ocurre en el marco de su actuación y/o puede estar potenciado por la misma.
 - Las evaluaciones posteriores de los impactos del proyecto podrían ser una medida.
- Las casas de justicia es un mecanismo que tiene un gran valor, pero se considera no puede atender todo tipo de conflictos, por ejemplo, los casos de titulación y licencias exceden sus competencias, por lo que es necesario definir qué casos podrían ser atendidos por este mecanismo.
- El reto de los mediadores y conciliadores es el de ganar legitimidad frente a los actores locales. Para esto se necesita conocimiento técnico para la conciliación. Para esto es también de ayuda contar con mesas tripartitas, en donde las partes contribuyan con el conocimiento específico.
- Una necesidad urgente es la de la capacitación en derechos humanos, enfocada en lo que es y no es derechos humanos.
- Otra necesidad en la atención de conflictos es el mapeo de escenarios de riesgos en el marco del post-conflicto. Como, por ejemplo, cultivos ilícitos en áreas de influencia de operaciones empresariales, para poder entender esto qué implica para la empresa y para la comunidad.
- Revisar iniciativas como la de legal app.
- ¿Cuál es el rol que organizaciones de la sociedad civil que están en terreno van o podrían tener en este tipo de sistema?
- Mecanismos como las radios comunitarias deben ser integradas.
- Hay que fortalecer e impulsar a las veedurías comunitarias y explorar su rol en este tipo de mecanismos.
- La Cámara de Comercio cuenta con programas en mediación y conciliación, pero no ha establecido rutas de abordaje para el tipo de conflictos y quejas que se han tratado en este taller, por lo que aquí hay una oportunidad de fortalecimiento importante.

CONSIDERACIONES FINALES:

En primer lugar, el Centro Regional de Empresas y Emprendimientos Responsables (CREER), quiere agradecer por el compromiso demostrado por parte de todos los actores al hacer parte de estos importantes espacios de diálogo.

Es esencial destacar, en ese sentido, que bajo un marco de respeto y pese a tener en algunos casos posiciones antagónicas o divergentes, el hecho de haber podido generar una discusión abierta entre empresas, instituciones del Estado y sociedad civil, representa un logro en sí mismo y demuestra que es posible construir la política pública de manera conjunta.

A partir de los ejercicios realizados durante los dos días del evento, no sólo se generaron importantes hallazgos a nivel de diagnóstico sobre la oferta de remedio no judicial, sino también recomendaciones prácticas y propuestas concretas que serán de suma relevancia para la construcción de un sistema integral de remedio, el cual pueda garantizar el acceso, la atención y la no-repetición.

Bajo esas consideraciones, seguidamente se resumen algunas de las principales conclusiones y consideraciones agregadas, a partir de la revisión de los hallazgos comunes generados en las distintas mesas de trabajo sectoriales:

- Identificar y entender cuáles son los principales conflictos y quejas asociadas a la actividad empresarial, adquiere relevancia en la medida que tanto instituciones como empresas, pueden trazar hojas de ruta conjuntas que respondan a las necesidades reales en materia de remedio.
- Así mismo, comprender el alcance o trascendencia de esos conflictos y quejas en clave de posibles afectaciones de derechos, permite generar una aproximación sobre la relevancia y urgencia en la atención y solución, así como determinar medidas preventivas a fin de mitigar la posible ocurrencia de nuevos conflictos.
- Al revisar la oferta dispuesta, tanto desde el punto de vista institucional como el privado, es evidente que existen diversos canales, instancias y herramientas que directa o indirectamente pueden facilitar el acceso a remedio no judicial y la atención efectiva. Sin embargo, se reconoce igualmente la alta desarticulación a nivel inter e intra-sectorial, lo cual en definitiva genera una dispersión de la oferta y no garantiza que todos los actores responsables actúen con los mismos criterios y elementos para poder materializar el remedio.
- Con base en lo anterior y pensando en el diseño de un sistema de remedio no judicial, no deben desconocerse o dejar de lado tanto los avances como las buenas prácticas existentes, de manera que no se deba construir desde cero, sino aprovechar la capacidad instalada y complementarla, articularla, y/o reglamentar las actuaciones a partir de esta, según corresponda.
- Producto de las recomendaciones y propuestas generadas en las mesas sectoriales, se evidenció que un sistema de remedio no judicial, que ponga en práctica y dé cumplimiento a lo establecido en el PNA y a los PRNU, requiere

desarrollar una serie de componentes básicos, entre los que se encuentran:

- Desarrollo o reformas al marco normativo.
 - Uso de TIC.
 - Reformas estructurales y formulación de política pública.
 - Contar con protocolos o guías de actuación.
 - Estrategias idóneas de comunicación y socialización.
 - Estrategias para generar conocimiento acumulado, seguimiento y control.
- Finalmente, se hace fundamental continuar con el diálogo conjunto entre empresas-Estado-comunidades, para unificar criterios y estándares con respecto a lo que implica proporcionar mecanismos de remedio no judicial y diseñar un sistema idóneo para ponerlos en marcha. Si bien el diálogo multi-actor convocado por CREER y la Consejería Presidencial para los DDHH representa un gran avance en ese sentido, no debe desconocerse que existe todo un camino por delante frente a la materialización del sistema.