

**TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL S.A. ESP “TGI SA ESP”**  
**MODELO DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS**  
**“Proceso de debida diligencia para identificar y evaluar proactivamente los impactos y riesgos potenciales relacionados con el respeto de los Derechos Humanos”**

**Diciembre 2021**

**I. Tabla de Contenido**

<b>II. REFERENTES METODOLÓGICOS.</b>	<b>3</b>
<b>A. Modelo Evaluación Social y Ambiental (ESA) del Banco Mundial.</b>	<b>3</b>
<b>B. ISO 31000:2018 Gestión de Riesgos</b>	<b>4</b>
<b>C. Gestión del relacionamiento con los Grupos de Interés.</b>	<b>5</b>
<b>III. MODELO DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS</b>	<b>8</b>
<b>Componente No. 1: Identificación de Vulnerabilidades y Riesgos.</b>	<b>9</b>
<b>Componente No. 2: Evaluación y Priorización del Riesgo</b>	<b>12</b>
Nivel De Exposición (NE).	14
Nivel de Deficiencia	15
Nivel de Probabilidad	15
Nivel de Impacto.	16
Nivel de Riesgo	17
<b>Componente No. 3: Monitoreo y Seguimiento</b>	<b>18</b>
<b>Componente No. 4: Gestión del relacionamiento con los grupos de interés</b>	<b>23</b>
<b>Componente No. 5: Mecanismo de Atención Quejas y Reclamos.</b>	<b>25</b>
<b>IV. RECOMENDACIONES</b>	

## Índice de Ilustraciones y Tablas

Ilustración 1. Modelo Gestión del Riesgo ISO 31000 .....	5
Ilustración 2. Modelo Sistema de Gestión Debida Diligencia en DDHH. ....	8
Ilustración 3. Fuentes de Información Identificación Vulnerabilidades. ....	9
Ilustración 4. Sistema Evaluación de Riesgos en Debida Diligencia .....	12
Ilustración 5. Objetivos Sistema de Monitoreo y Seguimiento.....	18
Ilustración 6. Componentes de matriz de seguimiento y monitoreo .....	21
Ilustración 7. Gestión del Relacionamiento con los GI. ....	23
Ilustración 8. Fundamentos de Interacción con los Grupos de Interés.....	24
Ilustración 9. Principios del Sistema de MAQR .....	25
Tabla 1. Herramienta Identificación Vulnerabilidades. ....	10
Tabla 2. Calificación Nivel de Exposición .....	14
Tabla 3. Calificación Nivel de Deficiencia.....	15
Tabla 4. Calificación Nivel de Probabilidad .....	16
Tabla 5. Calificación Nivel de Impacto .....	16
Tabla 6. Nivel de Riesgo - Interpretación .....	17
Tabla 7. Nivel de Riesgo .....	17
Tabla 8. Indicadores GRI sistema DDHH y DD. ....	19
Tabla 9. Matriz de Monitoreo y Seguimiento. ....	22

## MODELO DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS DE TGI

El presente “**Modelo de Debida Diligencia en Derechos Humanos**” tiene el objetivo de complementar y fortalecer los procesos y procedimientos para garantizar una adecuada planeación, implementación y evaluación de los mecanismos de Debida Diligencia en Derechos Humanos en el relacionamiento de TGI con sus principales grupos de interés, para lo cual se han tomado como base los siguientes marcos metodológicos de referencia:

- Modelo Evaluación Social y Ambiental (ESA) del Banco Mundial
- ISO 31000:2018 Gestión de Riesgos
- Gestión del relacionamiento con los grupos de interés

En este sentido, se describen los referentes metodológicos, así como los principales componentes del “Modelo de Debida Diligencia en Derechos Humanos “

### I. REFERENTES METODOLÓGICOS.

#### A. Modelo Evaluación Social y Ambiental (ESA) del Banco Mundial.

La Evaluación Social y Ambiental (ESA) del Banco Mundial es un aspecto indispensable en todos los proyectos financiados por este y en él se realiza siempre un análisis de los riesgos e impactos para garantizar una gestión permanente a través de medidas jerarquizadas acordes con su naturaleza y magnitud, y favorecer la sostenibilidad de los Proyecto.

En relación con los resultados esperados, la ESA se propone siempre establecer líneas base que permitan identificar los potenciales riesgos e impactos en relación con los Estándares del Banco Mundial identificados como relevantes para cada proyecto y que permiten configurar el marco de gestión así como los respectivos instrumentos que lo constituyen y complementan como anexos; el marco de gestión establece las medidas para gestionar cada riesgos e impactos identificados, de acuerdo con su naturaleza y su magnitud, y a la jerarquía de mitigación expuesta en el Estándar 1.

Algunos de los objetivos que se siguen con esta metodología son los siguientes:

- Describir e identificar las actividades que configuran cada uno de sus componentes en las operaciones de los proyectos.
- Describir las actividades en sus etapas de reconstrucción, construcción, operación y mantenimiento.
- Identificar el marco de referencia normativo nacional aplicable a los temas que aborda el proyecto.
- Establecer líneas base ambiental y social a partir de la caracterización del ambiente y de los contextos sociales donde se implementará el proyecto.
- Identificar y evaluar los riesgos e impactos que pueden generar las actividades del proyecto, en relación directa con cada uno de los estándares del banco y que sean relevantes para el proyecto.
- Establecer medidas de gestión de los riesgos y de mitigación de los impactos adversos identificados.

## **B. ISO 31000:2018 Gestión de Riesgos**

“La Organización Internacional de Normalización (ISO) elaboró en el 2009 la Norma 31:000 con el fin de abordar la Gestión de Riesgos de forma global, no certificable, con el propósito que las empresas se acogieran voluntariamente a sus directrices; se trata de un estándar que puede aplicarse a cualquier tipo de organización, más allá de su naturaleza, actividad, escenario comercial o tipo de producto, entre otros factores. A través de una serie de directrices y principios, la norma busca que cada empresa implemente un Sistema de Gestión del Riesgo para reducir los obstáculos que impiden la consecución de sus objetivos, siendo compatible con cada sector”<sup>1</sup>.

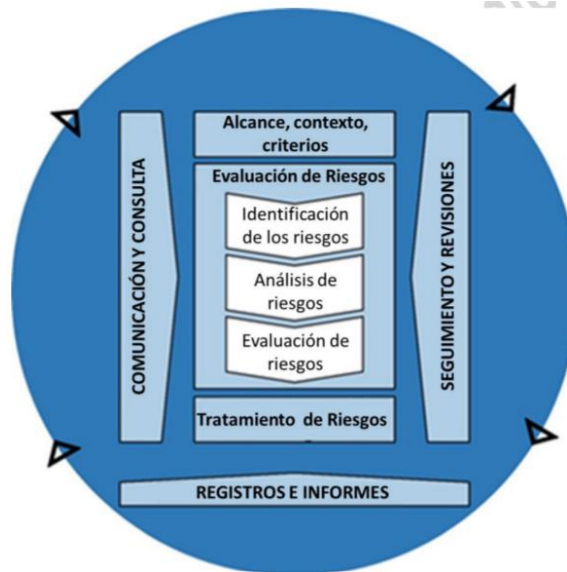
“El proceso de administración/gestión de riesgos implica la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación y consulta, establecimiento del contexto y evaluación, tratamiento, seguimiento,

---

<sup>1</sup> NORMA ISO 31000. El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones. Tomado de: [www.isotools.org](http://www.isotools.org).

revisión, registros y reportes de los riesgos. Este proceso se ilustra en la siguiente figura”<sup>2</sup>:

**Ilustración 1. Modelo Gestión del Riesgo ISO 31000**



Fuente: Norma ISO 31000:2018<sup>3</sup>

### C. Gestión del relacionamiento con los Grupos de Interés.

Los Stakeholders, mejor conocidos como grupos de interés, son “*personas o grupos en quienes el éxito o el fracaso de las actividades corporativas puede generar algún tipo de impacto, o quienes pueden influir directamente en que se llegue a ellos*” Bourne (2013)<sup>4</sup>; según Argandoña (2010)<sup>5</sup> el concepto de Stakeholders surge como contraposición a la tesis dominante que las empresas existen exclusivamente para maximizar los beneficios y el valor de los propietarios (“shareholder” o “stockholder”).

<sup>2</sup> NORMA ISO 31000:2018. Administración/Gestión de riesgos - Lineamientos guía. Segunda Edición 2018:02. Pág. 10.

<sup>3</sup> Op.cit.

<sup>4</sup> Bourne, L. (2013). Gestión de Stakeholders. Bogotá: EAN.

<sup>5</sup> Argandoña, Antonio (2010). ¿Qué quiere decir “gestión de los Stakeholders”? IESE Business School.

Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.

Kreiner y Kinicki (2004)<sup>6</sup> por su parte definieron el concepto como: *“Cualquier grupo que tiene algún interés en la organización como proveedores de recursos, usuarios de los productos (bienes o servicios) de las organizaciones, productores de los resultados de las organizaciones, grupos donde la cooperación es esencial para la supervivencia de la organización, o aquellos cuyas vidas están significativamente afectadas por la organización”*.

Adicionalmente, la Norma ISO 26000 ha definido el respeto a los intereses de los Stakeholders como uno de los principios de la responsabilidad social, el cual consiste en que *“una organización debería respetar, considerar, y responder a los intereses de los individuos o grupos que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización”* (ISO, 2010)<sup>7</sup>.

Dentro de la literatura contemporánea se ha escrito bastante con relación al tema; sin embargo, y en esencia, la gestión de los Stakeholders implica la incorporación de las dimensiones ética, de responsabilidad social y sostenibilidad en la operación y administración de las organizaciones, entendiendo y teniendo en cuenta las expectativas e intereses de los diferentes grupos de implicados o afectados (Argandoña 2010)<sup>8</sup>.

Al respecto, Van Riel (2012)<sup>9</sup> señala: *“Las grandes corporaciones tienen numerosos grupos de interés, muchos más, de hecho, de los que se reconocían hace solo un par de décadas. Pero hoy en día, esta lista incluye, también, grupos autonombrados que abogan por determinadas causas (advocacy groups) atentos a traspiés corporativos, socios empresariales y contratistas; los medios de comunicación general, que en la actualidad recogen un torrente incesante de noticias; y, por supuesto, el poder colectivo de individuos que se comunican a través de las redes sociales, pudiendo hacer que una pequeña crítica a una empresa se vuelva viral y*

---

<sup>6</sup> Robert, K., & Kinicki, A. (2004). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw Hill (p. 647).

<sup>7</sup> International Organization for Standardization ISO (2010). *Norma Internacional ISO 2600:2010, Guía*

*de Responsabilidad Social* (traducción oficial). Ginebra.

<sup>8</sup> Idem Argandoña (2010).

<sup>9</sup> Van Riel, Cess B.M. (2012). *Alinear para ganar*. Lid Editorial (pág. 21).

corra como la pólvora. En este sentido, los grupos de interés generan una influencia positiva o negativa que impacta no sólo en las operaciones y decisiones de la empresa, sino también en uno de sus principales activos, la reputación. Gracias al auge de las redes sociales y al mayor nivel de participación de los diferentes grupos poblacionales frente al desempeño de las organizaciones, el incumplimiento de una promesa de valor puede desencadenar un mensaje viral sobre la marca o la reputación de una organización que le impacte directamente en la estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social.

Según Díaz y Castaño (2015)<sup>10</sup>: “Cada una de las organizaciones realiza su propia identificación y caracterización de sus partes interesadas, de acuerdo con el nivel de influencia y de relación que cada grupo de interés tiene con la misma organización. Es común ver que dentro de los principales grupos de interés se encuentran no sólo los accionistas, sino también los colaboradores, clientes y hasta los proveedores de procesos o servicios clave para la organización”; por lo tanto, la gestión de la relación con los grupos de interés ha adquirido una mayor importancia para la sostenibilidad de las organizaciones, con lo cual uno de los propósitos consiste en establecer un sistema de comunicación e información dirigido a los grupos de interés, principalmente los externos.

Así las cosas, la gestión de los Stakeholders está relacionada directamente el reconocimiento de sus necesidades y expectativas, la promoción del dialogo, la participación y la comunicación, entendida esta última como: “el mecanismo que permite direccionar y alinear la estrategia de la organización, así como generar una identidad cultural propia que le permite fortalecer el componente humano y consolidar sus relaciones para lograr el éxito Empresarial” Díaz y Castaño (2015).<sup>11</sup>

---

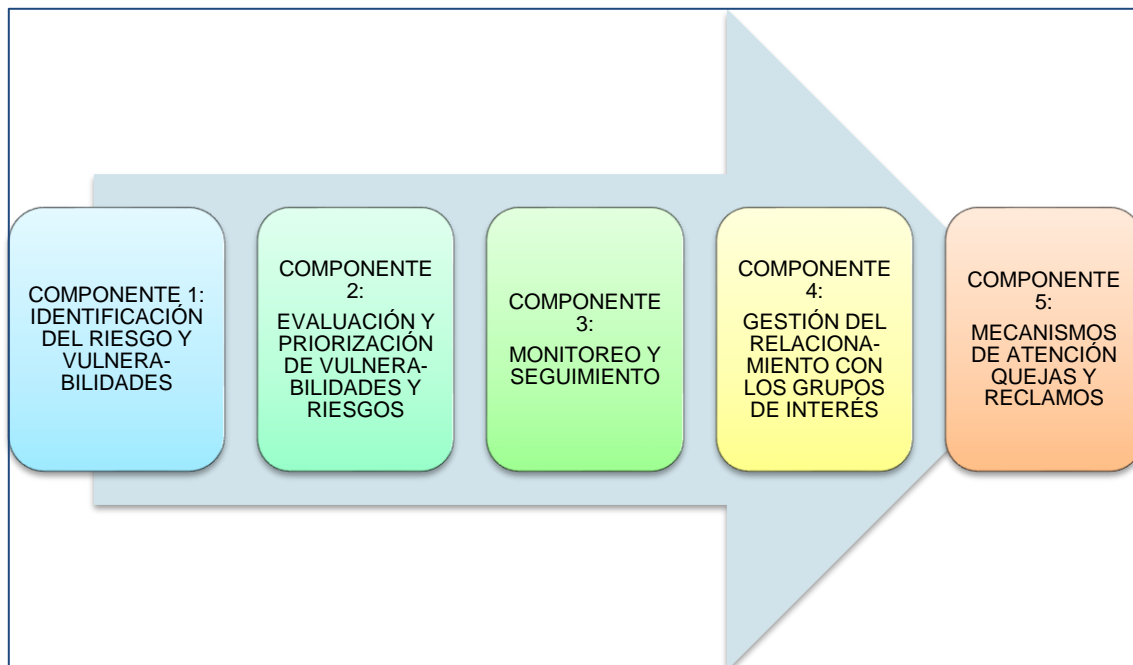
<sup>10</sup> Díaz Cáceres, Nelson & Castaño Quintero, Carlos Andrés. Stakeholders: A Corporate Sustainability Framework. En Revista: Daena: International Journal of Good Conscience. 10(2)94-108. Agosto 2015 (pág. 97).

<sup>11</sup> Ibidem (pág. 106).

## II. MODELO DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

Teniendo en cuenta el Sistema de Gestión en Derechos Humanos que se encuentra implementando la empresa, así como los principales referentes metodológicos, se diseñó el siguiente “Modelo de Debita Diligencia en Derechos Humanos” para TGI S.A. ESP., con el objetivo de establecer un proceso para identificar y evaluar proactivamente los vulnerabilidades, impactos y riesgos potenciales relacionados con el respeto de los Derechos Humanos:

**Ilustración 2. Modelo Sistema de Gestión Debita Diligencia en DDHH.**



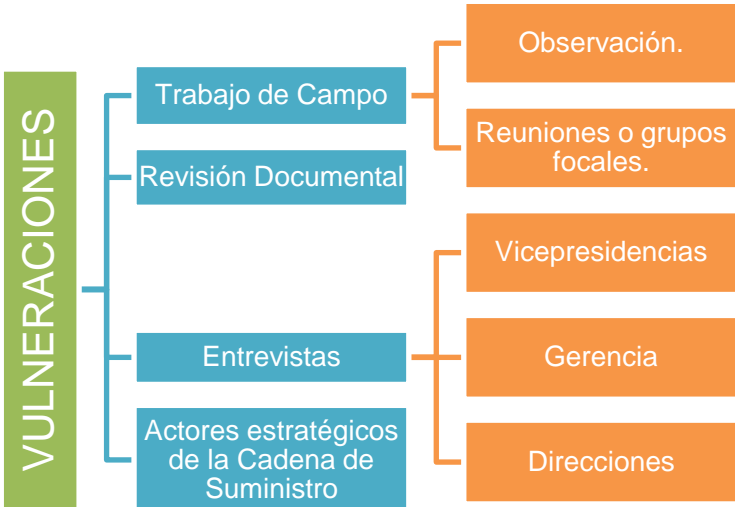
Fuente: Elaboración propia.



**Componente No. 1: Identificación de Vulnerabilidades y Riesgos.**

El interrogante que esta parte de la metodología busca resolver es ¿Cómo integrar un enfoque de Derechos Humanos que dé respuesta a las transformaciones que actualmente esperan las partes interesadas?, sólo es posible atender apropiadamente este desafío a través de una genuina identificación de vulnerabilidades y a una real incorporación de los factores ambientales, sociales y económicos en sus niveles estratégicos, tácticos y operativos.

**Ilustración 3. Fuentes de Información Identificación Vulnerabilidades.**



Fuente: creación propia.

La vulnerabilidad de una organización en relación con sus prácticas en DDHH está definida como la medida o grado de debilidad o sensibilidad de ser afectado por riesgos, en función de la frecuencia y severidad de los mismos. Aspecto que este método desarrollo en las matrices de riesgos. De acuerdo con las visitas de campo y los análisis de fuentes secundarias, el grado de vulnerabilidad será mayor o menor dependiendo de los factores de índole físico, cultural, económico, social y estructural de la comunidad y otros grupos<sup>12</sup> de interés con los que opera TGI.

<sup>12</sup> Los riesgos en DDHH se clasifican de primera, segunda o tercera generación.

El archivo “HERRAMIENTA IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACION VULNERABILIDADES”, versión 1, es un instrumento que permite recopilar las potenciales vulnerabilidades clasificándolas como positivas o negativas y la relación generacional; este instrumento se sistematizo en la plataforma Power BI<sup>13</sup>; para permitir su análisis, interpretación y formular plan de acción para consolidar las vulnerabilidades observadas para pasar a un proceso de consolidación bajo un riesgo determinado; este instrumento permitirá llegar de manera gradual a todos los actores por grupo de interés de acuerdo con las metas establecidas por el proceso correspondiente.

**Tabla 1. Herramienta Identificación Vulnerabilidades.**

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
PRINCIPALES ACTORES Y/O SUBGRUPOS DE INTERÉS PRESENTES EN LA ZONA DE INFLUENCIA:	Nombre del actor y corta descripción del objetivo social, tiempo de constitución y relación que tiene con la empresa.
GRUPO DE INTERÉS	Grupo de interés al cual pertenece: colaboradores, instituciones, entidades del estado etc.
FECHA REUNIÓN	Fecha en la cual se realizó la entrevista o el levantamiento de información.
IMPACTOS QUE GENERA TGI EN RELACIÓN DIRECTA CON ESTE ACTOR	Descripción del impacto o evento que se está analizando
TIPO	Impacto es positivo o negativo
IMPACTOS DIRECTOS RELACIONADOS CON LOS TEMAS DE DDHH	1ra, 2da o 3ra generación
¿En qué fase de implementación de los proyectos de TGI pueden verse más afectados estos actores?	Respecto a la fase en que este actor se interrelaciona con TGI en los proyectos en los que interviene
¿Cuáles son las principales expectativas, necesidades e intereses que tiene este actor frente a la empresa (TGI)?	Que espera este actor del TGI
¿Cómo se perciben el comportamiento de la empresa frente a este actor?	Como ve el actor frente al relacionamiento con TGI
¿Como percibe este actor el comportamiento de TGI frente a las otras empresas (OCENSA, CENIT)?	En caso de estar en zonas donde hacen presencia otras empresas, como se comporta TGI frente a las otras organizaciones

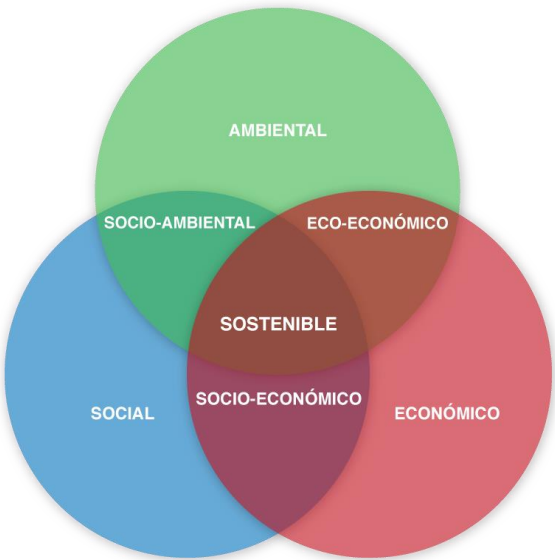
<sup>13</sup> Es un servicio de análisis empresarial de Microsoft. Su objetivo es proporcionar visualizaciones interactivas y capacidades de inteligencia empresarial con una interfaz lo suficientemente simple para que los usuarios finales creen sus propios informes y paneles.

¿Qué percepción tiene el actor frente a los tipos de mensaje que emite la empresa?	Como ve el actor la comunicación que sale desde TGI
¿Qué percepción tiene el actor frente a los canales de comunicación con los que cuenta la empresa?	Como ve el actor los canales de comunicación que tiene TGI para la gestión de expectativas de los grupos de interés
¿Qué percepción tiene el actor frente a la frecuencia de contacto que tiene la empresa con él?	Frecuencia de comunicación que tiene TGI con el actor evaluado
Sugiera el nivel de importancia que tiene este actor para la promoción y protección de los DDHH en la zona	Que tan importante puede ser este actor para la estrategia de negocio de TGI
El rol que debe tener la empresa (TGI) para el desarrollo del territorio	Como puede TGI mejorar el desarrollo territorial

Las vulnerabilidades identificadas dependen, entonces, de la posibilidad de ocurrencia identificada y de las medidas adoptadas para casos similares por parte de la organización.

Incluir las vulnerabilidades en el modelo permite siempre conocer el estado actual de las amenazas y facilita validar la eficacia de las protecciones existentes; por lo tanto, el modelo proporciona una herramienta racional para tomar decisiones tendientes al control de los riesgos presentes, dentro de unos criterios de Costo-Beneficio.

Alinear las vulnerabilidades en relación con las dimensiones de la sostenibilidad o la triple cuenta de resultados<sup>14</sup> (ambiental, social y económico) y sus combinaciones es la estrategia más



<sup>14</sup> La triple cuenta de resultados es un marco contable que fomenta los negocios sostenibles en base a tres dimensiones fundamentales: económica, social y ambiental. La adopción de la triple cuenta de resultados aporta beneficios importantes para la empresa ya que facilita el acceso a nuevos mercados potenciales, aumenta la motivación de los empleados, fomenta la innovación, mejora la reputación y fideliza a los clientes.

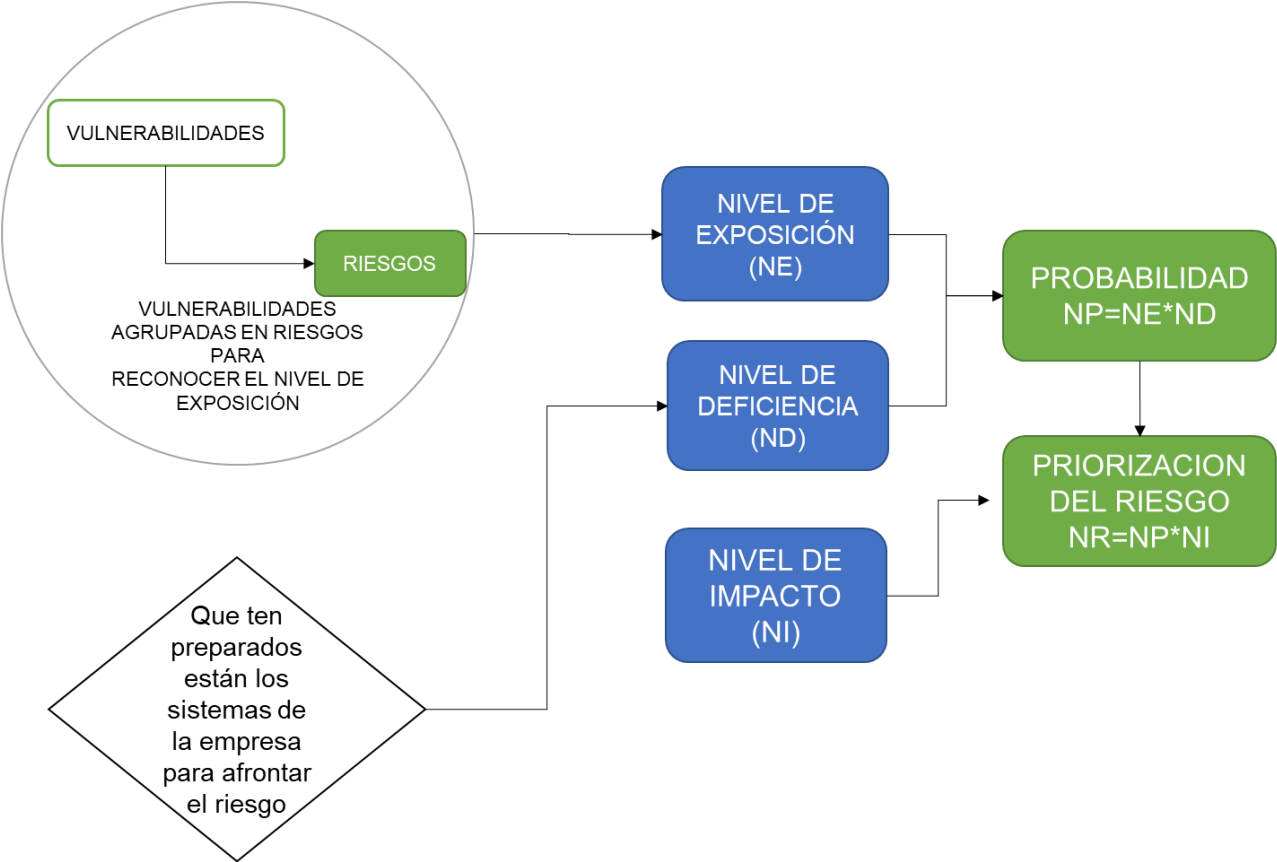
eficaz para hacerle frente a las vulnerabilidades detectadas

Una primera acción, por el gran número de vulnerabilidades detectadas, es la necesidad de agruparse según criterios o patrones comunes identificados en las vulnerabilidades.

### Componente No. 2: Evaluación y Priorización del Riesgo

La evaluación de riesgos e impactos se realiza como una de las actividades más relevantes del proceso de debida diligencia en Derechos Humanos en TGI.

Ilustración 4. Sistema Evaluación de Riesgos en Debida Diligencia



Fuente: Elaboración propia.

La evaluación tiene el propósito de favorecer la adecuada gestión de los riesgos e impactos en la operación de TGI, en el seguimiento a las prácticas empresariales,

a la evaluación de sus resultados e incluso en el cierre de algunos proyectos que se desarrollen con sus grupos de interés. En ese sentido el propósito superior de la evaluación de riesgos e impactos es garantizar una efectiva gestión de los riesgos que puedan ser adversos para las personas y las comunidades, acordes con su naturaleza y magnitud, y siguiendo la jerarquía de mitigación en DDHH establecida por TGI SA ESP.

Los objetivos de la evaluación de riesgos e impactos son:

- Identificar los riesgos y los posibles impactos adversos que se puedan generar en las áreas de operación de TGI.
- Identificar impactos adversos que alteren las buenas prácticas de la gestión e impidan el adecuado desarrollo de las operaciones.

En el análisis es importante estimar si los impactos son: directos: ocasionados por la operación de TGI y surgen contemporáneamente en el lugar; indirectos: surgen posteriormente o a una distancia mayor que el impacto directo, o acumulativos: se añade a los impactos de otros acontecimientos pasados, presentes y razonablemente previsibles, así como actividades no planificadas pero predecibles en la operación y podrían ocurrir más tarde o en una ubicación diferente. La probabilidad de ocurrencia de riesgos e impactos que no pueden ser medidos por frecuencia relativa, esto es que son cualitativos, se estima desde el reconocimiento, análisis e interpretación de patrones generales de comportamiento social, asociados a las prácticas de las personas, las comunidades y las instituciones.

El riesgo-impacto se plantea como una hipótesis, que permite inferir lo que se debe realizar para prevenir, minimizar, mitigar o compensar un impacto adverso, y con ello identificar medidas de gestión acordes con la naturaleza y magnitud del impacto adverso.

Por lo tanto, se debe tener siempre en cuenta que el riesgo es una combinación de la probabilidad de que ocurran ciertos peligros y la gravedad de los impactos que resulten de ello; adicionalmente se expone que los impactos se refieren a todo cambio, potencial o real. En este sentido un impacto adverso es la alteración de la

forma en que las comunidades se organizan para satisfacer sus necesidades individuales y colectivas, o de la manera cómo viven, trabajan y se relacionan entre sí; involucra también todo lo que pueda vulnerar sus derechos y afectar sus contextos ambientales, sociales, económicos y culturales. La afectación de las creencias y valores que rigen y organizan la vida de las comunidades resulta ser un gran impacto imposible de mitigar o compensar, por lo que cualquier actividad de un proyecto que pueda ocasionar este nivel de afectación, no podrá realizarse. Por ello, la gestión adecuada del impacto será siempre el resultado del análisis del contexto de cada territorio de intervención y de procesos de participación incluyente y significativa que aportan información y propician escenarios para la toma de decisiones consensuadas.

Para identificar los riesgos e impactos de TGI en DDHH se parte del análisis de los contextos sociales, los documentos recibidos y el trabajo de campo, adicionalmente, se consulta con varios directivos de TGI sobre sus saberes, conocimientos y opiniones acerca de los posibles riesgos e impactos que pueda generar las operaciones de TGI.

### ***Nivel De Exposición (NE).***

El primer factor de análisis corresponde al nivel de exposición, y este se refiere al número de vulnerabilidades (factores - impactos otros) que están asociados, agrupados o vinculadas a un riesgo; para esto es necesario identificar el factor común o el patrón que los agrupa.. A mayor número de factores identificados, mayor será el nivel de exposición. El riesgo que tiene el mayor porcentaje (%) por las vulnerabilidades asociadas, se toma como referencia, se divide en 5 (correspondientes a los niveles de exposición) de esta manera se determina la calificación de la tabla en sus diferentes niveles; su resultado será el límite entre los niveles de valoración.

**Tabla 2. Calificación Nivel de Exposición**

<b>NIVEL</b>	<b>% DE EXPOSICIÓN</b>	<b>CALIFIC.</b>
Bajo	El número de vulneraciones asociadas al riesgo es inferior al 10%.	1

Medio Bajo	El número de vulneraciones asociadas al riesgo está entre el 11 - 20%.	2
Medio	El número de vulneraciones asociadas al riesgo está entre el 21 - 30%.	3
Medio Alto	El número de vulneraciones asociadas al riesgo está entre el 31 - 40%.	4
Alto	El número de vulneraciones asociadas al riesgo es superior al 40%.	5

### ***Nivel de Deficiencia***

Este elemento se traduce en que tan preparada esta la empresa, para afrontar el riesgo de frente a sus sistemas de gestión y procesos operacionales; a menor nivel de preparación, mayor será el nivel de DEFICIENCIA.

**Tabla 3. Calificación Nivel de Deficiencia**

<b>NIVEL</b>	<b>% DE EXPOSICIÓN</b>	<b>CALIFIC.</b>
Alta	POLÍTICA SIN IMPLEMENTAR	8
Medio Alto	POLÍTICA IMPLEMENTADA	6
Media	SIG EN DDHH NO IMPLEMENTADO	4
Medio Bajo	SIG EN DDHH IMPLEMENTADO	3
Baja	PLAN DE ACCIÓN NO IMPLEMENTADO	2
Imperceptible	PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTADO	1

### ***Nivel de Probabilidad***

La Probabilidad se entiende como la mayor o menor posibilidad que ocurra un determinado suceso asociado al riesgo o la materialización del mismo; es equivalente al producto de EXPOSICIÓN x DEFICIENCIA ( $NP=NE*ND$ ). Es la mayor o menor posibilidad que ocurra un determinado suceso o evento específico asociado y/o vinculado al riesgo analizado.

**Tabla 4. Calificación Nivel de Probabilidad**

<b>NIVEL</b>	<b>% DE EXPOSICIÓN</b>	<b>CALIFIC.</b>
PMA	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.	40
PA	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del Riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral	30
PM	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.	20
PB	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.	10
PI	Exposición ocasional; no existe posibilidad de materialización del riesgo.	5

***Nivel de Impacto.***

Es una medida de severidad frente a la falla de los sistemas y elementos de control, llevando esto a determinar el IMPACTO generado por el riesgo.

Su cálculo corresponde a una ponderación de la observación de un tercero externo y el responsable del proceso para llegar a un 100%.

**Tabla 5. Calificación Nivel de Impacto**

<b>NIVEL</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>CALIFIC.</b>
CI	INSIGNIFICANTE	5
CB	MENOR	10
CM	MODERADO	25
CA	MAYOR	60
CC	CATASTRÓFICA	100



### Nivel de Riesgo

Magnitud de un riesgo como efecto resultante de la PROBABILIDAD y la IMPACTO.

**Tabla 6. Nivel de Riesgo - Interpretación**

<b>PRIORITARIO</b>	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
<b>ALTO</b>	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato.
<b>MEDIO</b>	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad
<b>BAJO</b>	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

**Tabla 7. Nivel de Riesgo**

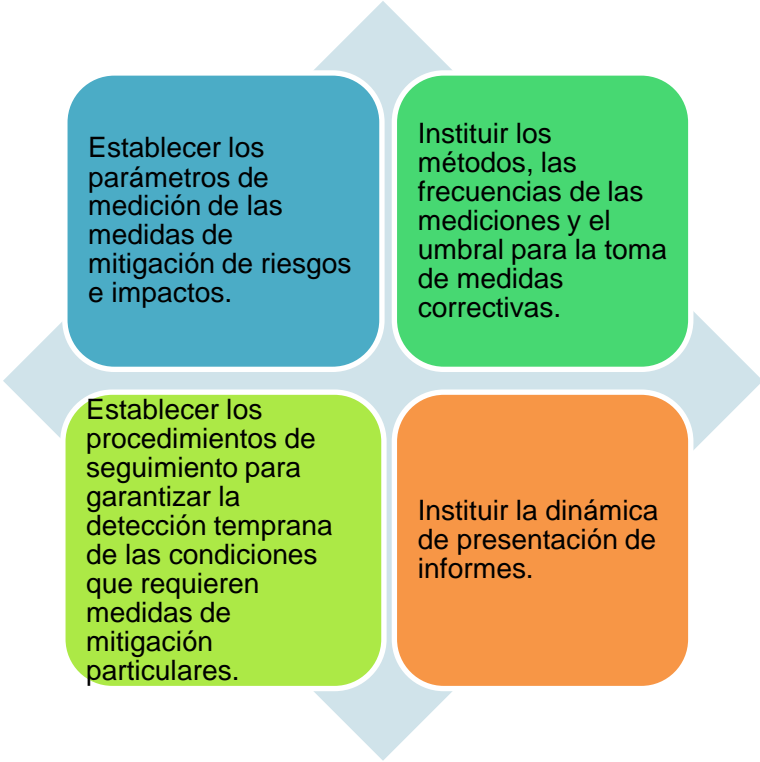
<b>PROBABILIDAD</b>	PA 40	200	400	1,000	2,400	4,000
	PC 30	150	300	750	1,800	3,000
	PM 20	100	200	500	1,200	2,000
	PB 10	50	100	250	600	1,000
	PI 5	25	50	125	300	500
			5	10	25	60
		II	IB	IM	IA	IC
		<b>IMPACTO</b>				

### Componente No. 3: Monitoreo y Seguimiento

En este componente se describe el sistema de seguimiento y monitoreo en DDHH, en relación con las medidas propuestas desde el análisis de riesgos e impactos. El Sistema de Monitoreo y Seguimiento se divide en dos dimensiones; el **monitoreo** implica la observación y la recolección de información de cada actividad y el **seguimiento** el análisis sistemático de todas las actividades para el desarrollo de un proyecto, con el propósito de verificar si se está siguiendo lo planificado; en este sentido, el monitoreo garantiza el resultado y el Seguimiento lo evalúa resaltando los medios empleados y los resultados intermedios para validar su congruencia con el resultado final que se espera obtener.

El monitoreo involucra a todas las partes interesadas y no solo al personal de TGI, permite además reportar las prácticas para que las exitosas puedan ser replicadas y las erróneas revisadas. El seguimiento como acción permanente en el desarrollo de los proyectos, favorece la revisión periódica del trabajo en su conjunto.

Ilustración 5. Objetivos Sistema de Monitoreo y Seguimiento.



Elaboración: Fuente propia.

En este sentido, el sistema de monitoreo y de seguimiento se propone medir el progreso y los resultados de la ejecución del conjunto de las actividades de TGI SA ESP en un período de tiempo específico, con base en indicadores determinados, para comprobar en qué medida se cumplen las metas propuestas en DDHH en el sentido de eficiencia y eficacia.

El Sistema de Seguimiento y de Monitoreo debe configurarse como un proceso al que se le deben asignar recursos humanos, institucionales y económicos suficientes para su funcionamiento; como proceso, debe plasmarse en un documento de trabajo dinámico y debe revisarse periódicamente a fin de determinar si todos los indicadores siguen siendo pertinentes, si los métodos de medición siguen siendo apropiados, y si han surgido nuevas cuestiones que deban incorporarse.

La participación de las partes interesadas es vital para que se ejecute con éxito y tenga legitimidad ante aquellos. Aunque se trate de un proceso de gestión adaptativa, el seguimiento y el monitoreo se basan en la comprensión del contexto en el cual se está implementando las operaciones de la empresa; por ello, se deben crear estrategias para involucrar a las partes interesadas y examinar cuidadosamente la gobernanza.

Los indicadores seleccionados, corresponden a parámetros reconocido internacionalmente en concordancia con referentes internacionales como ODS, OCDE y otros, que alinean este comportamiento a las tendencias mundiales de sostenibilidad que se dan en la materia. Los indicadores se toman del Manual del Sistema de Gestión en DDHH y Debida Diligencia.

**Tabla 8. Indicadores GRI sistema DDHH y DD.**

IDENTIFICACIÓN	TEMA	DESCRIPCIÓN
DH 1	Medidas DDHH	Existencia de políticas de respeto a los derechos humanos y mecanismos de evaluación, control, medidas disciplinarias internas, su debida diligencia y acciones de remediación.
DH 2	Discriminación	Existencia de acciones para evitar y/o corregir la discriminación en cualquier de sus formas (genero, raza, religión, etc.)
DH3	Libertad de Asociación	Existencia de acciones para asegurar que se ejerza el derecho a la libertad de asociación por parte de los empleados; libertad de asociación se hace referencia al derecho de los empleadores y los trabajadores a

IDENTIFICACIÓN	TEMA	DESCRIPCIÓN
		unirse, crear y dirigir sus propias organizaciones sin autorización previa ni interferencia del Estado o de cualquier otra entidad.
DH 4	Trabajo Infantil	Existencia de acciones para impedir el trabajo infantil y/o trabajo forzado en las operaciones de la empresa. todo trabajo que “priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad y que es perjudicial para su desarrollo físico o mental e incluso interfiere en su educación. Específicamente, alude a los tipos de trabajo que no están permitidos para niños menores de la edad mínima relevante”. La definición de trabajo infantil, acordada a nivel internacional, se fijó con el Convenio no 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “Convenio sobre la edad mínima”.
	Trabajo forzoso	El trabajo forzoso u obligatorio existe en todo el mundo de diversas formas. Los ejemplos más extremos son la esclavitud y la servidumbre. Las deudas también pueden utilizarse para mantener a los trabajadores en una situación de trabajo forzoso. Las condiciones laborales saludables y seguras están reconocidas como un derecho humano y se contemplan en numerosos instrumentos intergubernamentales oficiales, como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Estos conceptos se tratan en algunos instrumentos clave de la Organización de Naciones Unidas
DH 5	Cadena de suministro	Existencia de acciones para la selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto de los Derechos Humanos y uso de mecanismos de identificación de impactos sociales negativos. Las organizaciones pueden ser partícipes de los impactos a través de sus propias actividades o como consecuencia de sus relaciones de negocio con otras entidades. Se puede evaluar a los proveedores de acuerdo con una serie de criterios sociales, como los Derechos Humanos (trabajo infantil y trabajo forzoso u obligatorio), las prácticas laborales, las prácticas de salud y seguridad, las relaciones industriales, los incidentes (abuso, coacción o acoso), los salarios y la retribución y las horas de trabajo.
DH 6	Formación en DDHH	Existencia de acciones de formación en políticas y procedimientos en Derechos Humanos para el personal incluyendo el personal de seguridad
DH 7	Comunidades especiales (indígenas y raizales)	Las actividades e infraestructuras de las organizaciones pueden generar impactos económicos, sociales, culturales o ambientales significativos en las comunidades. En especial deben promoverse acciones para impedir violaciones a los derechos de los pueblos indígenas. los miembros de los pueblos indígenas gozan de los Derechos Humanos universales. Estos conceptos se abordan en instrumentos clave de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización de Naciones Unidas
DH 8	Desplazamiento	Existencia de acciones para evitar el desplazamiento o complicidad en desplazar personal de sus propias tierras.
DH 9	Entorno	Existencia de acciones para no afectar o mejorar el medio ambiente donde transcurre la operación

Fuente: Manual de DDHH y Debida Diligencia TGI SA ESP.

El sistema de indicadores, permite a la organización, establecer metas periódicas, revisando los alcances de estas y ajustando las estrategias desarrolladas para su alcance. La estructuración de una matriz que muestre holísticamente cada componente y acciones desarrolladas.

**Ilustración 6. Componentes de matriz de seguimiento y monitoreo**



Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia, se recomienda la utilización del siguiente formato para hacer operativo el sistema de seguimiento y monitoreo en función de evaluar los resultados de la gestión en DDHH, formular y aplicar acciones correctivas, y disponer las lecciones aprendidas al servicio del desarrollo idóneo de las operaciones de TGI.

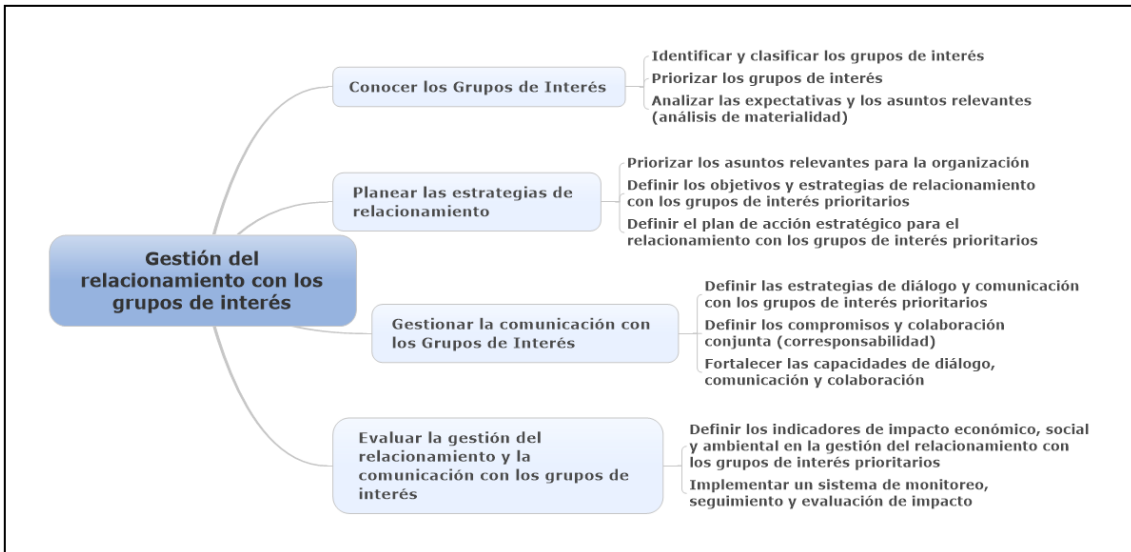
**Tabla 9. Matriz de Monitoreo y Seguimiento.**

Estándar relevante		
Componente		
Subcomponente		
Actividades	Actividad 1	Actividad 2
Riesgos		
Impactos		
Medidas de prevención o minimización		
Indicador RELACIONADO		
Avances cualitativos		
Limitantes encontradas		
Acciones correctivas adoptadas		
Periodicidad de informe		
Lecciones aprendidas		

## Componente No. 4: Gestión del relacionamiento con los grupos de interés

Para llevar a cabo una adecuada gestión del relacionamiento con los grupos de interés, el modelo de Debida Diligencia en DDHH se fundamenta en cuatro acciones estratégicas:

**Ilustración 7. Gestión del Relacionamiento con los GI.**



Fuente: Elaboración propia con base en Castaño et al (2013)<sup>15</sup>.

La relación con los grupos de interés, especialmente con los externos, debe evolucionar de un papel pasivo a uno activo promovido por la empresa, donde la relación entre las partes genere y construya valor, de ahí la necesidad de reconocer no solo al actor sino también su entorno con el diálogo bidireccional como un instrumento para generar involucramiento; el secreto en la adecuada gestión de los GI radica en hacerlos partícipes en la formulación y ejecución de las estrategias y acciones, donde se evidencia claramente la relación costo beneficio, el cual no debe ser exclusivamente monetario.

<sup>15</sup> Castaño, Díaz & Lozano. Manual para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés. Universidad EAN. Colección en Gerencia e Innovación Organizacional. Cuaderno de Investigación. 2013.

### Ilustración 8. Fundamentos de Interacción con los Grupos de Interés





### Componente No. 5: Mecanismo de Atención Quejas y Reclamos.

El Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) de la organización se constituye para que sea utilizado por los grupos de interés identificados en el modelo para exponer quejas y reclamos cuando consideren que las actividades operacionales afectan sus intereses individuales y colectivos, o el desarrollo de su territorio; y para realizar solicitudes y peticiones que surjan por la naturaleza de su interés en el marco de la operación natural de TGI. Adicionalmente, el MAQR es un instrumento para motivar a grupos de interés a ejercer sus derechos de acceso a información pública, de ejercicio del control social sobre la acción pública y a la rendición de cuentas.

El MAQR se conforma como un componente esencial del Modelo en DDHH, es adecuado culturalmente para que contribuya al mejoramiento del desempeño ambiental y social de la organización, incremente su aceptación entre las partes interesadas y favorezca al éxito de la ejecución de las operaciones en terreno de TGI.

Ilustración 9. Principios del Sistema de MAQR



Fuente: Elaboración propia.

El MAQR se implementa durante toda la operación de TGI, con procedimientos accesibles, efectivos y oportunos para que cualquier persona o grupo social pueda hacer uso de estos, incluso si tiene dificultades de comunicación o lectoescritura, o si habla otra lengua diferente al castellano. De manera especial, se asegura que las poblaciones de mayor vulnerabilidad interpongan sus quejas y reclamos, y reciban atención oportuna bajo condiciones de confidencialidad y seguridad.

Para su adecuado funcionamiento se deben siempre destinar recursos humanos, institucionales y económicos, en ese sentido se deben adecuar espacios físicos y virtuales para la operación del MAQR, se destina personal profesional calificado para atender el MAQR y los rubros económicos, necesarios y suficientes, para satisfacer la demanda de atención para la diversidad grupos de interés que tiene TGI en todo el territorio nacional.