

**PROTOCOLO DE  
MITIGACIÓN Y ABORDAJE  
EN LA DEBIDA DILIGENCIA  
EN DERECHOS HUMANOS  
PETROCASINOS S.A.**

## INTRODUCCIÓN

El deber empresarial en el desarrollo y aplicación de la Debida Diligencia en Derechos Humanos es una labor que determina el compromiso en su protección y promoción, toda vez que evidencia la realización de actividades en pro de sus directivos y colaboradores que día a día fortalecen los objetivos de la misma.

Por lo expuesto y en garantía de la protección de los Derechos Humanos, las Naciones Unidas crea los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, siendo este un cuerpo normativo de carácter internacional, para regular la relación entre las empresas y los derechos humanos y cuya orientación se encuentra dirigida a “proteger, respetar y remediar”<sup>1</sup>

De acuerdo con los criterios de la OCDE, es esencial que en el sector empresarial se apliquen los Principios Rectores en mención, y la mejor forma de garantizar su ejercicio es a través de la Debida Diligencia en Derechos Humanos, siendo esta la herramienta para que la empresa establezca las consecuencias negativas que en desarrollo de sus actividades se puedan presentar.

Es en virtud a aquel compromiso, que la empresa Petrocasinos S.A., ha diseñado este protocolo de mitigación en el que condensará cada acción para garantizar los objetivos de los Principios Rectores en favor de cada uno de los directivos y colaboradores que se encuentran vinculados a la empresa, quienes conforman el corazón de la misma .

---

<sup>1</sup> Principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de 2011. Naciones Unidas.

Recuperado de:

[https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf)

## MITIGACIÓN

De acuerdo con la definición de *Definiciones. De*: “El verbo **mitigar** hace referencia a minimizar o aliviar algo. Cuando un fenómeno o un efecto es mitigado, se reduce su intensidad o su rigurosidad.”<sup>2</sup>

En un entorno empresarial como el de Petrocasinos S.A., el compromiso en la protección de derechos humanos se desarrolla en la consideración de distintas perspectivas especialmente en los procesos de remediación de los impactos negativos y las afectaciones que se deriven en circunstancias de vulneración de los derechos humanos.

Aquellas consecuencias adversas deben ser atendidas de inmediato para minimizar el impacto negativo en la protección de los derechos humanos, partiendo de los siguientes principios:



Con la finalidad de abordar en tiempo el impacto negativo, las estrategias de mitigación son:

<sup>2</sup> Definición de mitigar. Tomado de la página definiciones. De. Recuperado de: <https://definicion.de/mitigar/>

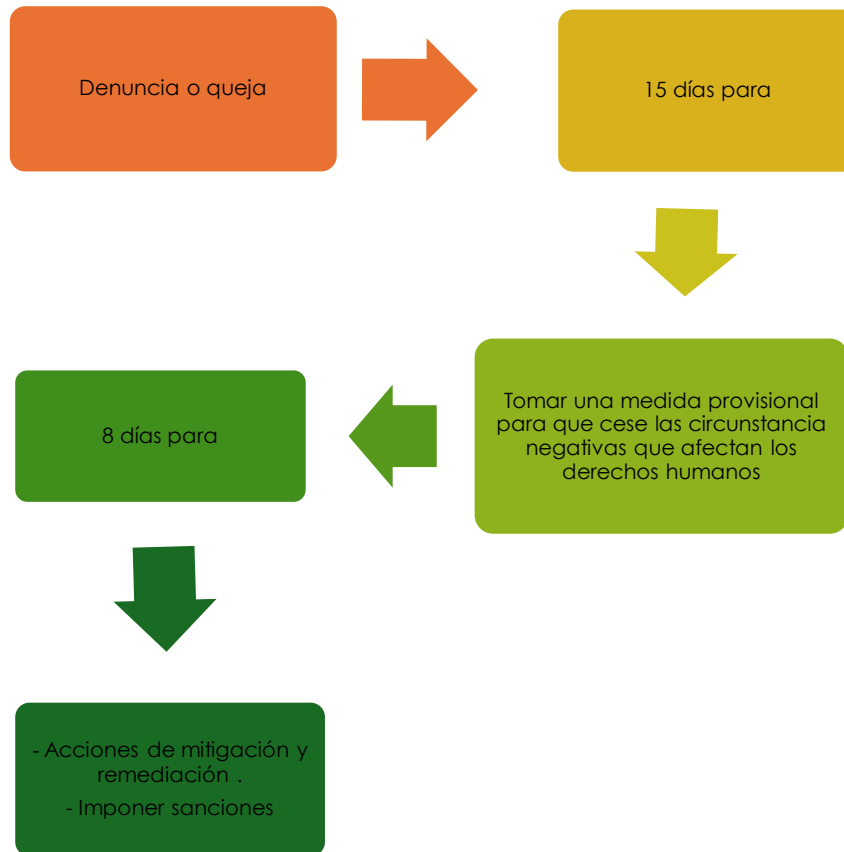
**1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	RESPONSABLES	FRECUENCIA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
1. Comunicación	Crear un espacio de comunicación abierto para escuchar a la persona que se siente afectada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección jurídica Petrocasinos S.A.</li> <li>- Talento Humano.</li> <li>- Comité convivencia laboral.</li> </ul>	De forma inmediata, una vez se tenga conocimiento del impacto negativo.	Número de denuncias sobre afectación de Derechos Humanos Vs Denuncias atendidas
2. Información sobre el trámite	Puesta en conocimiento la situación de riesgo es importante mostrar a la persona o grupo afectado las acciones para la protección e los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección jurídica Petrocasinos S.A.</li> </ul> Apoya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de convivencia laboral.</li> <li>- Talento Humano.</li> </ul>	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la denuncia o de haber puesto en conocimiento el riesgo.	Número de encuentros informativos

**2. SISTEMA DE QUEJAS O DENUNCIAS**

Partiendo del compromiso institucional respecto a la protección de los derechos humanos, en el evento de existir alguna o algunas circunstancias que requieran ser puestas en conocimiento de la alta dirección de Petrocasinos S.A., se aplicará el procedimiento de denuncias establecido en el *“Protocolo para la prevención, protección y atención de acoso sexual y/o discriminación por razón del género en el ámbito laboral”* y en los *“Mecanismos para denunciar irregularidades y presentar reclamos en derechos humanos, acoso laboral, acoso sexual, ética, entre otros.”*

Este procedimiento es:



## DENUNCIA O QUEJA

Petrocasinos S.A. dispondrá de canales o sistemas de quejas para que los grupos de interés o cualquier persona que haga parte de la empresa como administrativo, supervisor o colaborador presente de forma libre su denuncia o queja respecto a la vulneración de derechos humanos.

Aquel sistema confidencial, contará con:

- Formato digital de queja o denuncia de vulneración de derechos humanos.
- Correo electrónico dispuesto para ello.
- Formato físico para denuncias presenciales.

El denunciante o quejoso elegirá el medio que considere más expedito para poner en conocimiento la circunstancia negativa respecto a derechos humanos que se esté presentando.

Adicional a los medios propuestos, se tendrán en cuenta los siguientes canales:

- Denuncia por vulneración en DDHH: [juridico@petrocasinos.com](mailto:juridico@petrocasinos.com); [ccvl@petrocasinos.com](mailto:ccvl@petrocasinos.com)
- Denuncia por Acoso laboral, acoso sexual, diversidad y género: [ccvl@petrocasinos.com](mailto:ccvl@petrocasinos.com)
- Denuncia por incumplimiento de otras Políticas internas: [juridico@petrocasinos.com](mailto:juridico@petrocasinos.com)
- Reporte a la dirección postal calle 33w #71-61 Bodega 39-40
- Línea ética: 3208387821

Recepcionada la denuncia o queja, el funcionario de conocimiento contará con un término de quince (15) días para:

1. Avocar el conocimiento de la queja o denuncia.
2. Valorar las pruebas expuestas por quien realizó la denuncia o la queja.
3. Escuchar en entrevista al denunciante o quejoso y a la parte de está vulnerando el derecho. Esto si es posible determinar el causante de la circunstancia de vulneración.

### **TOMA DE MEDIDAS PROVISIONALES**

Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la queja, el funcionario de conocimiento también deberá tomar medidas provisionales o definitivas respecto a la eventualidad de afectación de derechos humanos que se esté presentando, estas medidas pueden ser:

1. Mediación para que cese la afectación a los derechos humanos, mientras se toman medidas definitivas sobre el asunto.
2. Retiro de la víctima de lugar en donde está recibiendo una afectación a sus derechos humanos. (Reubicación).
3. Suspensión provisional de las actividades de quién este causando el perjuicio o afectación a los derechos humanos (sea una persona natural o jurídica). Esto en el evento de haber sido individualizado.
4. Las demás que se considere pueden detener el impacto negativo de la vulneración de derechos humanos.

Luego de tomar las medidas, de verificar los actos o hechos constitutivos de la vulneración de los derechos humanos, el funcionario encargado, en un término de ocho (8) días, deberá tomar resolver de manera definitiva el proceso.

### **ACCIONES DE MITIGACIÓN Y REMEDIACIÓN**

Transcurrido el término de ocho (8) días, el funcionario encargado deberá tomar las medidas definitivas respecto al impacto negativo que está afectado el o los derechos humanos, pudiendo:

1. Tomar como definitiva una de las medidas provisionales que minimizaron o evitaron la consecución del impacto negativo.
2. Determinar acciones de remediación, tales como:
  - Disculpas entre los involucrados. Este es un ejercicio de sinceridad en el que se fija un compromiso de no reincidir en la comisión del hecho que afecta o impacta de forma negativa el o los derechos humanos que fueron objeto de denuncia por vulneración.
  - Compensación: Esta debe ser concertada entre la víctima y la empresa, puede ser económica o de otra naturaleza.
3. Determinar la sanción, si a ello hubiese lugar conforme los procesos internos de la empresa.

Lo anterior sin perjuicio de remitirse el expediente a la jurisdicción ordinaria, conforme se considere por el funcionario de conocimiento y así lo exija el caso de forma particular.

### **TRÁMITE EXCEPCIONAL**

Cuando se trate de hechos que constituyan violencia de género y violencia sexual, se aplicará el procedimiento dispuesto en el *“Protocolo para la prevención, protección y atención de acoso sexual y/o discriminación por razón del género en el ámbito laboral de Petrocasinos S.A.”*

### **3. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO**

En cumplimiento de la buena gestión en las respuestas ante consecuencias reales y potenciales en los derechos humanos, Petrocasinos S.A., realizará un seguimiento trimestral a los casos resueltos, de tal forma que se pueda determinar:

- ¿Se logró impedir en efecto un impacto negativo?
- ¿Se corrigió la situación de la persona o personas afectadas si se llegaron a producir efectos o impactos negativos?
- ¿Se ha vuelto a presentar la misma situación que enmarca una consecuencia negativa?



# **Abordaje ante impactos negativos en derechos humanos**

### **RECEPCIÓN DE LA QUEJA**

Luego de la recepción de la denuncia y la queja, el funcionario encargado deberá realizar el primer abordaje, brindando un saludo, haciendo uso de un lenguaje sencillo, inclusivo, respetuoso y otorgando un trato digno. Con posterioridad:

- En caso de un encuentro presencial, dirigirá al denunciante o quejoso a la sala de atención segura, siendo esta una sala privada en la que aquel pueda exponer la situación que lo motiva a poner en conocimiento de la empresa los hechos que vulneran los derechos humanos generando un impacto negativo.
- En la sala de atención el funcionario encargado, realizará la entrevista al quejoso, en aquella deberá realizar la caracterización de aquel, para reconocer el enfoque diferencial, en caso de existir este.

### **PROCESO DE ENTREVISTA**

- Luego del primer abordaje, el funcionario deberá prestar atención a la información que suministre el quejoso o denunciante y orientarlo sobre el proceso que se llevará a cabo para proteger sus derechos.
- El funcionario debe comunicar la información de manera sencilla, clara, con términos adecuados, siempre dirigiéndose con respeto y realizando contacto visual con el quejoso o denunciante.
- El funcionario debe mantener la reserva sobre lo informado por el quejoso o denunciante al momento de la entrevista.

### **ASPECTOS RELEVANTES AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA**

- o Dirigirse al quejoso o denunciante siempre con respeto.
- o Mantener contacto visual.
- o Mantener escucha activa.
- o Ser cordial con el entrevistado y ofrecer el espacio seguro para conversar.
- o Mantener el celular en silencio para evitar interrupciones durante la entrevista.
- o Manejar un lenguaje claro y sencillo.

### **ASPECTOS QUE SE DEBEN EVITAR AL MOMENTO DE LA ENTREVISTA**

- o Evitar apreciaciones y juicios personales.
- o Justificar de alguna manera la licitud de los hechos constitutivo de vulneración de derechos humanos.

- Insinuar que la situación del quejoso o denunciante es su responsabilidad.
- Solicitar de forma reiterada la narración de los hechos, es decir, evitar la revictimización. Esto en caso, de que el quejoso sea al mismo tiempo víctima de la vulneración de derechos humanos.

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
00	Creación del documento

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b> Director Jurídico	<b>CARGO:</b> Gerente General
<b>FECHA:</b> 28 Agosto 2024	<b>FECHA:</b> 28 Agosto 2024