



Guía para la implementación de los  
**PRINCIPIOS RECTORES**  
de Naciones Unidas sobre Empresas  
y Derechos Humanos en Honduras



Financiado por  
la Unión Europea

ProDerechos

---

*«El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la asistencia técnica del programa y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea»*

---



## **“Guía para la implementación de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos en Honduras”**

Este documento se realizó gracias a la asistencia técnica del programa ProDerechos, por medio de la ATCP26, a cargo de la experta Elena de Luis Romero.



Asistencia Técnica Internacional  
Programa de Apoyo a los Derechos Humanos y a la Democracia en Honduras.  
**ProDerechos LA/2019/410-833**

El Consorcio AESA - PROATEC - CIDEAL - FUNPADEM es responsable de la Asistencia Técnica del programa.



# ÍNDICE

<b>Índice</b>	<b>3</b>
<b>Siglas y acrónimos</b>	<b>4</b>
<b>Prólogo</b>	<b>5</b>
<b>Presentación</b>	<b>6</b>
<b>¿Cuál es el objetivo de la guía?</b>	<b>7</b>
<b>¿Qué va a encontrar en esta guía?</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Sección 1- Marco de referencia de los principios rectores sobre empresas y DD.HH. (PRNU): los derechos humanos.</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Entender los derechos humanos.</b>	<b>8</b>
1.1.1 • ¿Qué son los derechos humanos?	8
1.1.2 • Clasificación de los derechos humanos.	9
1.1.3 • Marco de protección de los derechos humanos.	10
1.1.4 • ¿Qué obligaciones establecen los derechos humanos?	11
1.1.5 • ¿Qué implica el marco internacional de derechos humanos para las empresas?	12
<b>1.2 El marco de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y la debida diligencia.</b>	<b>14</b>
1.2.1 • Introducción a los Principios Rectores Empresas y Derechos Humanos. El marco para “proteger, respetar y remediar”	14
1.2.2 • Desafíos y oportunidades para las empresas. La importancia de respetar los derechos humanos	16
<hr/>	
<b>Sección 2- Implementar los principios rectores sobre empresas y DD.HH. (PRNU).</b>	<b>19</b>
<b>Los PRNU como proceso</b>	
<b>¿Qué hacer para comprometerse con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos?</b>	<b>19</b>
<b>2.1 ETAPA 1. EXPRESAR EL COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS.</b>	<b>20</b>
<b>Paso 1</b> Iniciar un proceso al interno de la empresa de compromiso con los DD.HH. y los PRNU	21
<b>Paso 2</b> Declaración de compromiso.	22
<b>Paso 3</b> Dar a conocer los compromisos y la declaración institucional.	23
2.1.1 • Preguntas a hacerse y seguimiento de avances Etapa 1.	24
2.1.2 • Preguntas guía sobre la Etapa 1- Compromiso político con los DD.HH.	25
2.1.3 • Indicadores de avances Etapa 1- Compromiso político con los DD.HH.	25
<b>2.2 ETAPA 2. LA DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS.</b>	<b>26</b>
2.2.1 • ¿Qué es la diligencia?	26
2.2.2 • Impactos positivos de llevar a cabo un proceso de debida diligencia.	26
2.2.3 • ¿Cómo poner en marcha un proceso de debida diligencia en DD.HH.?	27
2.2.4 • El proceso de debida diligencia.	30
<b>Paso 1</b> Identificar y evaluar los riesgos e impactos en los DD.HH.	30
<b>Paso 2</b> Gestionar los impactos identificados: Prevención y mitigación.	38
<b>Paso 3</b> Seguimiento del desempeño e información.	42
<b>2.3 ETAPA 3. ACCESO A REPARACIÓN.</b>	<b>44</b>
2.3.1 • ¿Qué es un mecanismo de reclamación?	44
2.3.2 • ¿Qué es un mecanismo de reparación?	46
2.3.3 • Requisitos de los mecanismos de reclamación y reparación.	49
2.3.4 • Preguntas para hacerse y seguimiento de avances. Mecanismos de reclamación y de reparación.	50
2.3.5 • Preguntas guía. Acceso a reparación.	51
2.3.6 • Indicadores de avances. Acceso a reparación.	51
<hr/>	
<b>Fuentes utilizadas y recursos para profundizar.</b>	<b>53</b>
<b>Anexos.</b>	<b>57</b>



## Siglas y acrónimos

<b>ANDI:</b>	Asociación Nacional de Industriales.
<b>CER:</b>	Conducta Empresarial Responsable.
<b>CERALC:</b>	Proyecto “Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe”.
<b>CONADEH:</b>	Comisionado Nacional de los Derechos Humanos.
<b>COHEP:</b>	Consejo Hondureno de la Empresa Privada.
<b>DD.HH.:</b>	Derechos humanos.
<b>DIH:</b>	Derecho internacional humanitario.
<b>DUDH:</b>	Declaración Universal de los Derechos Humanos.
<b>NNUU:</b>	Naciones Unidas.
<b>OACNUDH:</b>	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
<b>ODS:</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible.
<b>OIT:</b>	Organización Internacional del Trabajo.
<b>PDCP:</b>	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
<b>PIDESC:</b>	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
<b>PNUD:</b>	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
<b>PRNU:</b>	Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.
<b>ProDerechos:</b>	Programa de Apoyo a los Derechos Humanos y la democracia en Honduras.
<b>PYME:</b>	Pequeñas y medianas empresas.
<b>RSE:</b>	Responsabilidad Social Empresarial.
<b>UE:</b>	Unión Europea.



## Prólogo

El Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), tienen el interés de continuar impulsando su compromiso empresarial de promover una cultura de negocios que aspire a un desarrollo justo y sostenible, mediante el aprendizaje continuo sobre la implementación de los Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos promovida por Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar.

En ese sentido, el tema sobre Empresas y Derechos Humanos ha generado muchas expectativas y en el presente contexto del mundo empresarial, el respeto y la promoción de los derechos humanos se ha convertido en un aspecto fundamental para la sostenibilidad de las empresas. Por ello, los líderes de las empresas deben comprender que los derechos humanos no son una responsabilidad pasiva, esto exige una acción y compromiso al más alto nivel directivo de las empresas.

Asimismo, es importante mencionar que hoy por hoy, la debida diligencia en materia de derechos humanos constituye una parte fundamental sobre la responsabilidad de una empresa en relación con el respeto a los derechos humanos, pero también se reconoce que su aceptación ha sido rápida y profunda. Esto se refuerza en varios instrumentos fundamentales que han sido respaldados por los gobiernos, como los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU) y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (Directrices OCDE).

Finalmente, a lo largo de este documento es nuestro compromiso destacar el rol que tienen las empresas y su enorme capacidad para realizar contribuciones y avances positivos al progreso económico, ambiental y social, pero también es cierto que las actividades empresariales pueden tener efectos adversos relacionados con los trabajadores, los derechos humanos, el medioambiente, etc. Por ello, la importancia de reforzar en el presente documento una guía de pasos importantes sobre los procesos de debida diligencia, un modelo de gestión continuo que debe llevar a las empresas para identificar, prevenir, mitigar y manifestar cómo abordan estos riesgos reales y potenciales derivados de impactos en sus propias operaciones, sus cadenas de suministro y otras relaciones comerciales.

Las empresas tienen la voluntad de mostrar que respetan los derechos humanos asegurando que sus políticas y prácticas empresariales no vulneren estos derechos de manera directa a través de sus acciones, de manera indirecta a través de sus cadenas de suministro y partes interesadas, por lo que esperamos contribuir y facilitar al empresariado nacional una aplicación comprensible sobre la implementación de los PRNU y la responsabilidad de respetar los derechos humanos.

# Presentación

Hoy, en una economía más globalizada, las empresas deben responder a nuevas exigencias de los mercados en el marco de un mayor compromiso con los estándares normativos vinculados a la sostenibilidad, o el cumplimiento de procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos.

Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU) representan un marco de directrices que establecen la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. A partir de aquí, las empresas pueden ir definiendo los pasos a seguir para dar respuesta a estos compromisos.

La siguiente guía se dirige a empresas, gremiales y asociaciones empresariales de Honduras y se enmarca en la Asistencia Técnica “**Modelo de Cumplimiento de Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas en Honduras**”, como parte del Programa de Apoyo a los Derechos Humanos y la Democracia en Honduras ProDerechos que la Unión Europea desarrolla en Honduras. El objetivo de esta misión es contribuir a la implementación de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y el marco internacional de derechos humanos y empresas.

Se trata de una iniciativa más en el proceso del compromiso del sector privado con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU), y las medidas que en estos últimos años se vienen adoptando por distintas empresas, gremiales e instituciones hondureñas para dar a conocer y difundir éstos, así como el impulso que se lleva a cabo desde la Organización Cúpula

empresarial más representativa de la iniciativa privada del país, el Consejo Hondureño de la Empresa Privada, COHEP y su gremial miembro la Asociación Nacional de Industriales, ANDI.

Para su realización se partió de un diagnóstico previo e identificación de los principales desafíos en materia de empresas y derechos humanos, para el cual se hizo un análisis en profundidad de fuentes secundarias y se realizaron grupos focales, talleres y entrevistas con distintos actores (sector privado, sociedad civil y actores gubernamentales).

El proceso de elaboración de esta guía se ha acompañado de un proceso de participación de distintos actores del sector privado, junto a COHEP y ANDI. Los contenidos de la guía fueron revisados en distintos talleres donde participaron distintas empresas y el CONADEH. Los aportes que se hicieron en estos talleres sirvieron para enriquecer y completar la guía que aquí se presenta.

La guía se ha diseñado siguiendo las distintas etapas del proceso de implementación de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, PRNU, y la debida diligencia. Cada una de estas etapas se acompaña de un sistema de seguimiento basado en distintas herramientas; por un lado, un listado de preguntas que sirven para la reflexión al interior de la organización, por otro un listado de preguntas guía que facilitan la comprensión de los aspectos más relevantes de la etapa y, por último, un sistema de indicadores que permiten identificar los avances en la implementación del proceso y cada una de sus fases.



## ¿Cuál es el objetivo de la guía?

**ABC** Esta guía ofrece una primera aproximación a un ámbito de gran importancia para la actividad empresarial, los derechos humanos, y cómo la empresa puede cumplir los compromisos internacionales que existen en este ámbito.

Para ello se facilita una comprensión de los elementos clave, que ayuden a entender la importancia de incorporar a nuestro ámbito de trabajo los derechos humanos, entender qué es el marco de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, y cómo poder implementar un proceso de debida diligencia en derechos humanos, que permita avanzar en el desafío de integrar el respeto de los derechos humanos en la actividad de la empresa.

Se pretende que esta guía pueda servir de apoyo práctico para lo cual se recogen los pasos que hay que ir dando, entender la importancia de cada uno de ellos, y poder aplicarlos de forma práctica a partir de herramientas concretas e indicadores que nos permitan medir los avances y oportunidades de mejora para que las empresas incorporen el respeto de los derechos humanos.

Esta guía busca proporcionar a las empresas una hoja de ruta que permita trazar el camino para emprender un modelo de gestión integral, a través de una serie de pasos concretos y recomendaciones para desarrollar procesos de mejora continua con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos adversos en derechos humanos que puedan resultar de sus actividades; en último término esto permita promover una cultura de cumplimiento de los derechos humanos.

### ¿Qué encontrará en esta guía?



ABC de la Implementación de Compromisos en Empresas y Derechos Humanos.



Comprensión de la Importancia del Proceso de Debida Diligencia en DD.HH.



¿Cómo puede hacerse?



Hoja de Ruta para Evaluar la Implementación.



Herramientas para facilitar la implementación.

## Sección 1

# Marco de referencia de los principios rectores sobre empresas y DD.HH. (PRNU): los derechos humanos

## 1.1 Entender los DD.HH.

### 1.1.1 ¿Qué son los derechos humanos?

Los derechos humanos son garantías universales inherentes a todas las personas por existir como seres humanos. Se relacionan con un gran número de temáticas que contribuyen a la dignidad de las personas, como el derecho a la vida, a la libertad, a la alimentación, educación, trabajo, salud, entre otros<sup>1</sup>.

#### Garantías universales

- Que protegen los valores humanos (libertad, igualdad y dignidad).
- Inherentes a los individuos, y a los grupos.
- Reconocidos en las normas y estándares internacionales.
- Constituyen una obligación para los Estados.

#### Principios básicos que protegen todos y cada uno de los derechos humanos<sup>2</sup>.

<b>Universalidad</b>	Cualquier persona en cualquier lugar del mundo es titular de derechos, por el hecho de ser persona.
<b>Inalienabilidad</b>	No deben suprimirse.
<b>Indivisibilidad e interdependencia</b>	Todos los derechos pertenecen en su conjunto, no siendo posible recortar o dividir. La realización de un derecho depende de otros, y están intrínsecamente vinculados.
<b>Igualdad y no discriminación</b>	Todos los seres humanos son iguales y tienen los mismos derechos. No puede existir discriminación por ningún motivo.

<sup>1</sup> Naciones Unidas. <https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights>

<sup>2</sup> Idem.

## 1.1.2 Clasificación de los derechos humanos

A lo largo de la historia se han ido protegiendo distintos derechos humanos (por eso se habla de generaciones de DD.HH.). Pero todos tienen igual importancia y deben entenderse como un todo, de tal forma que hoy en día tenemos que hablar de un gran número de derechos humanos que están protegidos y, por tanto, deben respetarse

### Primera Generación

- Derecho a la vida (art. 3 DUDH)
- Derecho a la libertad y a la seguridad (art. 3, 4, 9 DUDH)
- Derecho a la integridad física (art. 5 DUDH)
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión (art. 18 DUDH)
- Derecho a la igualdad (art. 1 DUDH)
- Derecho al voto (art. 21 DUDH)
- Derecho de asociación (art. 20DUDH)
- Derecho de reunión (art. 20 DUDH)
- Derecho a la propiedad (art. 17 DUDH)
- Derechos de sindicación (art. 23 DUDH)
- Derecho de acceso a la función pública (art. 21 DUDH)

### Segunda Generación

- Derecho a un nivel de vida adecuado y medios de subsistencia
- Derecho a la alimentación (art. 25.1 DUDH)
- Derecho a la vivienda
- Derecho al agua
- Derecho a la educación (art. 26 DUDH)
- Derecho al trabajo en condiciones dignas (art. 23 DUDH)
- Derecho a la salud (art. 25 DUDH)

### Tercera Generación

- Derechos de los pueblos indígenas
- Derechos de las minorías (discapacitados, etc.).
- Derecho a la paz (Preámbulo DUDH)
- Derecho al desarrollo
- Derecho al medio ambiente
- Derecho a la autodeterminación de los pueblos (art. 1 PDCP)

Otro ámbito relevante para las empresas son los derechos laborales, que se encuentran consagrados en la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Dicha declaración reafirma las obligaciones y los compromisos que son inherentes a la OIT, como los siguientes:

- La libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- La eliminación del trabajo forzoso.
- La abolición del trabajo infantil.
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### 1.1.3 Marco de protección de los derechos humanos

Los derechos humanos están protegidos por instrumentos legales internacionales. Están recogidos y garantizados por un marco normativo que los protege. Este marco se compone de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, además de tratados y convenios regionales e internacionales que establecen obligaciones para los Estados. A su vez, este marco se complementa con la legislación nacional.

#### Los tratados de los DD.HH.

1945

Carta de las Naciones Unidas.

1948

Declaración Universal de los DD.HH.

1965

Convención Internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación racial.

1966

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ICCPR).

+2 Protocolos adicionales

- Reclamaciones Individuales.
- Pena de muerte.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR).

- Protocolo facultativo, 2008.

1979

Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres.

- Protocolo adicional, 1999.

1984

Convención contra la tortura y otros tratos degradantes, crueles e inhumanos.

1989

Convención de los Derechos del niño.

+ 2 Protocolos adicionales.

- Conflictos armados.
- Tráfico de niños.
- Prostitución y pornografía infantil.

1990

Convención de protección Trabajadores Migrantes.

2006

Convención de personas con discapacidad.

- Protocolo facultativo.

2010

Convención sobre desapariciones forzadas.

Junto a esto deben tenerse en cuenta otros derechos contenidos en otras normas internacionales, como son:

- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>3</sup> relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo.
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.
- La Declaración de los Derechos de los Pueblos indígenas.
- La Declaración de los derechos de los campesinos y las personas que habitan las zonas rurales.

#### 1.1.4 ¿Qué obligaciones establecen los derechos humanos?

Del marco internacional de derechos humanos se derivan tres obligaciones para los Estados:

**Del marco internacional de derechos humanos se derivan tres obligaciones para los Estados**



<sup>3</sup> Así por ejemplo algunas normas fundamentales de la OIT son el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87); Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98); Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29); Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105); Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100); Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (Núm. 111); Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138); Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182). 1958 (Núm. 111); Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138); Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182).

## 1.1.5 ¿Qué implica el marco internacional de derechos humanos para las empresas?

De acuerdo con el marco internacional las empresas deben respetar todos los derechos humanos. Algunos de ellos pueden estar más vinculados a sus actividades<sup>4</sup>. Así, por ejemplo, es importante tener en cuenta los derechos de las personas que trabajan en la empresa, de las comunidades donde se desarrolla la actividad, o los derechos de los pueblos indígenas, cuando hay población indígena.

### Derechos de los trabajadores y trabajadoras

- Derecho al trabajo.
- Derecho a la seguridad e higiene en el trabajo.
- Derecho a afiliarse y a fundar sindicatos.
- Derecho a disfrutar de condiciones equitativas en el trabajo.
- Derecho a no estar sometido a tratos degradantes ni esclavitud.
- Derecho a la privacidad.
- Derecho a la libertad de expresión y asociación.
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Derecho a la igualdad.
- Derecho a la no discriminación.



- **Carta Internacional de DD.HH.**
- **Convenios de la OIT.**
- **Constitución de la República de Honduras.**
- **Ley de igualdad de oportunidades para las mujeres.**
- **Código de la niñez y adolescencia .**
- **Código de trabajo.**
- **Ley de salario mínimo.**
- **Ley de equidad y desarrollo integral de las personas con discapacidad.**
- **Ley de inspección laboral.**

### Derechos de las personas y comunidades

- Derecho al trabajo.
- Derecho a medios de vida.
- Derecho al agua.
- Derecho a la alimentación.
- Derecho a un medio ambiente sano.
- Derecho a no estar sometido a tratos degradantes ni esclavitud.
- Derecho a la privacidad.
- Derecho a la libertad de expresión y asociación.
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Derecho a la igualdad.
- Derecho a la no discriminación.



- **Carta internacional de DD.HH.**
- **Declaración de los derechos de los campesinos.**
- **Constitución de la república de Honduras.**
- **Ley de protección para las y los defensores de los derechos humanos, comunicadores sociales y operadores de justicia.**
- **Ley de transparencia y acceso a la información pública.**
- **Ley general del ambiente.**
- **Ley del sistema nacional de gestión de riegos.**
- **Ley general de aguas.**
- **Ley para la modernización y desarrollo del sector agrícola.**

<sup>4</sup> Para más información acerca de los derechos a los que hacen referencia los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, visitar los siguientes sitios: 1. Declaración Universal de los Derechos Humanos: [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf); 2. Pacto de Derechos Económicos Sociales y Culturales: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>; 3. Pacto de Derechos Civiles y Políticos: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>; 4. Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y su Seguimiento: <https://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/textdeclaration/lang--es/index.htm>

### Derechos de los pueblos indígenas.

- Derecho a los medios de vida.
- Derecho a la tierra, el territorio y recursos naturales que tradicionalmente han poseído, ocupado, utilizado o adquirido.
- Derecho a participar en el aprovechamiento de la tierra y los recursos naturales.
- Derecho al control sobre el territorio.
- Derecho a la consulta previa, libre e informada.



- Declaración de NNUU sobre Derechos de Pueblos indígenas (2007).
- Convenio 169 OIT.
- Constitución de la República de Honduras.
- Ley de propiedad.
- Ley para la modernización y desarrollo del sector agrícola.
- Plan para los pueblos de indígenas y afro-hondureñas (PPIAH).
- Plan Alianza para el Desarrollo de la Moskitia (ADMH).

**Las empresas deben respetar todos y cada uno de los derechos humanos, no solo en la actividad interna de la empresa, sino en toda la cadena de valor.**



## Las empresas tienen que respetar las normas de DD.HH. que están reconocidas

### En el marco Internacional de DD.HH.

### En los estándares laborales de la OIT

#### En la propia empresa

Ej. Derecho a condiciones laborales dignas: Garantizar salarios justos, prohibición de la discriminación, pago de horas extras, seguridad laboral.

#### En la cadena de valor

Derechos ambientales, reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> durante la producción y transporte.

#### En la parte baja de la cadena de valor

Derecho a un nivel de vida adecuada de la población, derechos ambientales: Evitar contaminación, no usar pesticidas, no afectación en los modos de vida de la población



No solo los impactos que puedan causar sus actividades, sino también los efectos que se vinculan a sus operaciones, productos o servicios a través de sus relaciones comerciales. Esto es: socios comerciales, entidades subsidiarias, proveedores, licenciatarios, inversionistas, clientes, contratistas, consultores, asesores, etc.

## 1.2 El marco de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y la debida diligencia.

### 1.2.1 Introducción a los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. El marco para “proteger, respetar y remediar”.

Los Principios Rectores Empresas y DD.HH. surgen como un conjunto de directrices acordadas a nivel internacional para establecer un marco de garantía de los derechos humanos frente a las actividades de las empresas.

En la elaboración de estos principios y el marco para “proteger, respetar y remediar” se parte de tres principios fundamentales (también conocidos como pilares)<sup>5</sup>: **respetar, proteger y remediar**.



En 2011 el Consejo de derechos humanos de Naciones Unidas aprobó los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (PRNU), que constituyen un mapa de acción, para empresas y para los Estados.

<sup>5</sup> Naciones Unidas, 2011. Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”, HR/PUB/11/04. Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf)



Los PRNU reconocen las funciones distintas pero complementarias que tienen el Estado y las empresas para actuar de acuerdo con las normas internacionales de derechos humanos. Comprenden un total de 31 principios, estructurados en tres pilares o bloques: Proteger, Respetar y Remediar. Cada uno de ellos se acompaña de un enunciado y comentarios que facilitan su comprensión. A su vez, los bloques siguen una estructura que contiene Principios Fundacionales (enuncian y argumentan el deber) y Principios Operacionales (enuncian y detallan las medidas a adoptar por los actores para cubrir cada pilar).

<b>Principios Rectores</b>	<b>Proteger</b>	<b>Respetar</b>	<b>Remediar</b>
<b>Fundacionales</b>	<b>1-2</b>	<b>11-15</b>	<b>25</b>
<b>Operativos</b>	<b>3-10</b>	<b>16-24</b>	<b>26-31</b>

Se constituyen como una responsabilidad adicional, a la de cumplir las leyes y normas nacionales de protección de los derechos humanos, y desde 2011 se utilizan como marco normativo autorizado para referirse a la responsabilidad de los Estados y las empresas de proteger y respetar todos los derechos humanos en todos los contextos empresariales<sup>6</sup>.

Además, los PRNU consagran el concepto de “**debida diligencia**”, que se considera la piedra angular de la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos<sup>7</sup>.

#### La responsabilidad de respetar los derechos humanos implica para las empresas las siguientes acciones (Principios 13-15 PRNU)

**01**

Evitar que sus actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos.

**02**

Prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los Derechos humanos (de sus operaciones, productos o servicios prestados) incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.

**03**

Evitar que sus actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Naciones Unidas (2011). PRNU para “proteger, respetar y remediar”.

### 1.2.2 Desafíos y oportunidades para las empresas. La importancia de respetar los derechos humanos

Las empresas son un actor fundamental en la sociedad. La diferencia entre llevar a cabo actividades respetando los derechos humanos o no respetándolos puede causar transformaciones o cambios en el disfrute de éstos.

**1**

Las empresas desempeñan una importante labor en la sociedad y en el marco de su actividad pueden promover y contribuir a la garantía de los DD.HH.

- Creando empleo.
- Ofreciendo servicios que mejoran la calidad de vida.

**2**

Hay un marco legal que establece obligaciones y responsabilidades frente los DD.HH.

- Las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos y de asegurarse de que no se vulneren en su cadena de valor (proveedores y socios comerciales), poniendo los medios necesarios y reparando el daño generado. (segundo pilar PRNU)

**3**

Contribuir a la garantía y defensa de los DD.HH. alinea a la empresa con los compromisos internacionales y las exigencias de distintos actores.

<sup>6</sup> Asamblea NNUU, 2021. Décimo aniversario de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: balance del primer decenio Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, A/HRC/47/39, 22 abril 2021

<sup>7</sup> Ídem.

Incorporar un compromiso con los DD.HH. y un proceso de debida diligencia contribuye a mejorar la competitividad de la empresa, ya que va a permitir que participe en la economía nacional e internacional, que cada vez demanda mayores compromisos de sostenibilidad y respeto del marco de derechos.

En los últimos años ha habido un avance hacia la adopción de normas que establecen requisitos legales sobre debida diligencia, tanto a nivel regional, como internacional (por ejemplo, la propuesta Directiva sobre la diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad de la Unión Europea entre otras iniciativas de ley de debida diligencia que están siendo propuestas en la UE, Latinoamérica, etc.).

También la Corte Interamericana de DD.HH. está utilizando la debida diligencia como estándar a la hora de interpretar la responsabilidad de las empresas.

**Legislación:** Leyes de debida diligencia en países como Canadá y Francia.

**Economía y finanzas:** Compañías y sector público demandan a sus proveedores cumplir con los estándares de DD.HH. e inversionistas.

**Consumidores:** Cada vez son más los consumidores que demandan servicios y empresas que garanticen los DD.HH. y cuiden del medio ambiente.

**Sociedad civil:** Demandas de las organizaciones de la sociedad civil en respeto de los DD.HH.

#### Alineación con la “Agenda 2030”

4

El respeto y promoción de los Derechos Humanos por parte de las empresas es una parte fundamental para lograr el desarrollo sostenible, y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que propone esta agenda Internacional.

La agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2015. Se trata de un plan de acción global que busca los cambios y transformaciones necesarios para avanzar en el desarrollo sostenible.

En ella se reconoce que la actividad empresarial, la inversión y la innovación privadas son los grandes motores de la productividad, el crecimiento económico inclusivo y la creación de empleo y anima a todas las empresas a aprovechar su creatividad e innovación para resolver los problemas relacionados con el desarrollo sostenible<sup>8</sup>.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



<sup>8</sup> Naciones Unidas, 2015. A/RES/70/1 Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.



**Los Derechos Humanos como oportunidad de mejorar el compromiso de la empresa con la sociedad.**

- Cumplir los estándares internacionales, minimiza riesgos para las empresas y evita posteriores conflictos.
- Anticipa riesgos que pueden surgir y que pondrán afectar a su financiación.
- Evita daños en la reputación.
- Supone un valor añadido en el actuar de la empresa frente a sus competidores.
- Mejora la relación con los empleados y empleadas.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de NNUU, 2015, A/RES/70/1 Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

### Diferencias con del marco de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y la Responsabilidad Social Empresarial

Ambos promueven actividades responsables, pero son conceptos diferentes.

#### Responsabilidad Social Empresarial

- Se basa en la responsabilidad de la empresa como actor en la sociedad.
- Se basa en toma de decisiones y medidas voluntarias.
- En ocasiones contempla cuestiones de justicia social, pero sin una mirada de Derechos humanos
- Abarca varias áreas de responsabilidad empresarial, desde distintos enfoques y alcances.

#### Marco Empresas y Derechos Humanos

- Se basa en el marco internacional de Derechos humanos.
- Se centra en la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos y en los impactos negativos que pueden causar sus actividades en éstos.
- Aunque el Estado es un actor clave en la defensa de los derechos humanos, también las empresas tienen un papel independiente y complementario. Se centra en la prevención y mitigación de riesgos y en el acceso a la reparación.

**Fuente:** PNUD, 2021. Guía de facilitación para la formación en Derechos Humanos y Debida Diligencia.



## Sección 2

## Implementar los principios rectores sobre empresas y DD.HH. (PRNU). Los PRNU como proceso

### ① ¿Qué hacer para comprometerse con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos?

Recordemos lo que la responsabilidad de las empresas con los DD.HH. implica:

**01** Evitar que sus actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos.

**02** Prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los Derechos humanos (de sus operaciones, productos o servicios prestados) incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.

**03** Evitar que sus actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos.

La responsabilidad de respetar los derechos humanos se extiende a todas las operaciones de una empresa e incluye todas sus relaciones comerciales a lo largo de su cadena de valor. Esto implica también que es responsable de los impactos de todos los servicios y productos que ofrece a los usuarios finales (Principio 13).

Por ello las empresas deben adoptar distintas medidas que les permitan conseguir una **cultura y prácticas** de **prevención, mitigación y reparación** de los impactos producidos en los derechos humanos <sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Sustentia,2013. Cuaderno Guía. De los principios rectores ONU sobre empresa y derechos humanos. Puerta de entrada.

Se trata de un proceso, que requiere una serie de etapas y pasos.



Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias, a saber:

- a) Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos;
- b) Un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos.

(Principio Rector 15)



## 2.1 ETAPA 1. EXPRESAR EL COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS.

El compromiso con los derechos humanos y el marco de los Principios Rectores de Empresas y DD.HH. implica una serie de pasos que van desde iniciar un proceso al interno de la empresa, la adopción de un compromiso institucional, al establecimiento de un proceso de debida diligencia y mecanismos de reparación. A continuación, se detalla cada uno de estos pasos.

## Paso 1 Iniciar un proceso al interno de la empresa de compromiso con los Derechos Humanos y los PRNU

Los PRNU establecen expresar un compromiso de la empresa con los DD.HH.. Para ello es importante dar una serie de pasos a nivel interno.



Reflexión interna en la empresa de la importancia de incorporar los DD.HH.

Formación y capacitación

Constituir un grupo dinamizador para la implementación del marco de PRNU

### SUGERENCIAS

#### 1. Reflexión interna en la empresa de la importancia de incorporar los DD.HH.:

- Realizar una encuesta dirigida a todos los empleados de la empresa con el objetivo de evaluar el conocimiento acerca de los Derechos Humanos (DD.HH.) y su vinculación con las actividades de la compañía.
- Identificar posibles disparidades en el entendimiento de los DD.HH. entre diferentes áreas de la empresa.
- Analizar si existen áreas específicas con un mayor conocimiento sobre los DD.HH. y su aplicabilidad en el contexto empresarial. Recopilar ideas sobre los impactos positivos y negativos que la empresa pueda tener en relación con los DD.HH..
- Conducir una jornada de intercambio para explorar la relación entre la empresa y los DD.HH., fomentando la participación activa de los empleados. Durante este evento, recoger sugerencias y propuestas sobre acciones concretas que la empresa podría emprender para comprometerse de manera efectiva con los DD.HH.

### SUGERENCIAS

#### 2. Llevar a cabo un proceso de formación y capacitación.

- Planificar un proceso de capacitación sobre los DD.HH. y la importancia de incorporarlo en todos los niveles de las actividades de la empresa (a nivel directo, técnico y operativo).
- Facilitar materiales formativos y dar a conocer los recursos disponibles (ejemplo: páginas web del COHEP, ANDI).

### SUGERENCIAS

#### 3. Constituir un grupo dinamizador para la implementación del marco de PRNU

- Establecer un comité encargado de dar seguimiento y dinamizar las iniciativas relacionadas con los Derechos Humanos (DD.HH.) o los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU).
- Asignar un nombre representativo al grupo, como por ejemplo “Grupo Impulsor de DD.HH.”, y difundirlo para dar visibilidad a sus funciones y propósitos.
- Invitar a la participación de 3-4 personas provenientes de áreas diversas de la empresa, asegurando así una representación equitativa y diversa en el grupo.

## Paso 2 Declaración de compromiso

“El compromiso político constituye el inicio de la puesta en marcha del proceso de debida diligencia, ya que éste se basará en los principios y orientaciones contenidas en la política empresarial de derechos humanos”<sup>10</sup>

Se trata de una declaración política de la empresa, **al más alto nivel**, de respetar y promover los derechos humanos (Principio Rector N° 16).

El término “declaración” se utiliza de forma genérica en referencia a cualquier medio que elija la empresa para dar a conocer públicamente sus responsabilidades, compromisos y expectativas. Puede ser una política, un manifiesto, un documento que contemple este compromiso.

A través de ella, la empresa, de manera pública, expresa sus responsabilidades, compromisos y expectativas con los derechos humanos. Este compromiso quedará reflejado en las políticas y procedimientos operativos necesarios para poder llevarlo a cabo.



### Elementos Clave:

- Compromiso de la Alta Dirección: Implicar a los líderes de alto nivel desde el inicio y obtener la aprobación de la declaración a nivel ejecutivo más elevado de la empresa.
- Evaluación de Compromisos y Políticas: Analizar las compromisos y políticas existentes, asegurando la inclusión del respeto a todos los derechos humanos, destacando aquellos susceptibles de ser afectados por las actividades de la empresa.
- Recopilación de Información y Apoyo Externo: Recolectar información de manera exhaustiva y, en caso necesario, buscar asesoramiento externo para fortalecer la implementación de compromisos.
- Involucramiento de Actores Externos: Fomentar la participación de diversos actores para contribuir al desarrollo del compromiso público.
- Integración en Documentos Corporativos: Plasmar el compromiso en documentos corporativos, asegurando su coherencia con los procedimientos operativos y relaciones comerciales de la empresa.
- Supervisión del Compromiso: Designar responsables específicos encargados de supervisar la implementación y cumplimiento del compromiso.
- Inclusión de Compromisos para Personas Defensoras de los Derechos Humanos: Incorporar compromisos específicos relacionados con la protección de las personas defensoras de los derechos humanos, conforme a las recomendaciones del Grupo de Trabajo de Naciones Unidas.

**Por ejemplo:**  
La política institucional de empresas y DD.HH. del COHEP, y el plan de acción Industrial sobre Empresas y Derechos Humanos (PANIDD.HH.), de la ANDI.

**Por ejemplo:**  
Los incentivos a los empleados, en los contratos con proveedores y relaciones con los socios, en los procedimientos para identificar riesgos en DD.HH.

<sup>10</sup> CIDEAL, 2018. Guía para la aplicación de la debida diligencia sobre derechos humanos en las empresas.

### Paso 3 Dar a conocer los compromisos y la Declaración Institucional.

Una vez asumido un compromiso para implementar los PRNU en la empresa, es importante darlo a conocer, comunicarlo a nuestros socios, proveedores, inversionistas, así como a los distintos actores con los que nos relacionamos.

En ocasiones, no comunicar lo que hacemos invisibiliza nuestros compromisos.

#### Impactos positivos de emitir la Declaración Institucional

- Responder a las expectativas de abrir espacios a la participación y la escucha.
- Identificar alguna de las políticas de la empresa e iniciar un proceso para identificar los riesgos e impactos sobre los DD.HH.
- Servir como base para integrar la responsabilidad de respetar los DD.HH. en todas las funciones del negocio.
- Profundizar sobre el compromiso de la empresa de respetar los DD.HH.
- Aumentar la confianza con otros actores e iniciar el proceso de entender y abordar sus preocupaciones desde el marco del respeto.
- Fortalecer la formación interna, la capacidad de gestión y el liderazgo en materia de los DD.HH.
- Atraer inversiones por la mejora de la reputación.
- Incrementar el valor de marca frente a inversores que respetan los DD.HH.
- Mejorar las relaciones con autoridades estatales y grupo de presión a partir del compromiso de la empresa con el respeto de los DD.HH.

Fuente: Elaboración propia a partir de Shift y Mazars, 2017, Marco para el informe de los Principio Rectores de NNUU.

#### CUADRO RESUMEN

### Expresar el compromiso con los DD.HH.

#### Paso 1

#### Formación y capacitación a la dirección y al personal

- Iniciar un proceso de capacitación del personal encargado de realizar las acciones que promuevan el respeto de los DD.HH.
- Formación sobre DD.HH. a todo el personal, tanto a nivel técnico como directivo.



#### Paso 2

#### Formalización declaración

- Contar con asesoramiento especializado interno y/o externo para elaborar el contenido de la declaración.
- El contenido debe expresar las responsabilidades, compromisos de la empresa con relación a los DD.HH.
- Define las expectativas de la empresa con relación a los DD.HH. con respecto a su personal, sus socios y otras partes directamente relacionadas con sus operaciones, productos o servicios.
- Identificar a las personas responsables para su implementación dentro de la empresa.
- Debe ser aprobada al más alto nivel de la empresa y contar con el respaldo de la dirección.



#### Paso 3

#### Comunicación pública

- Difusión interna a todo el personal de la empresa, proveedores y socios comerciales.
- Difusión externa para conocimiento de inversionistas, sociedad civil y las comunidades de las empresas (portal web, redes sociales, contratos y otros medios)



Fuente: Elaboración propia basado en CIDEAL, 2018, Guía para la aplicación de la debida diligencia sobre derechos humanos en las empresas; Shift, Oxfam y Global Compact Network, 2019. Hacer negocios respetando los derechos humanos. Herramientas guías para empresas.

## 2.1.1 Preguntas a hacerse y seguimiento de avances Etapa 1

A continuación, se enumeran una serie de preguntas que ayudarán a la reflexión interna a la hora de avanzar en la declaración de compromiso político con los derechos humanos.

### Declaración de compromiso

#### ALGUNAS PREGUNTAS A HACERSE

- ¿Qué estándares internacionales y nacionales voy a tener en cuenta como marco de referencia?

#### Definir contenido



- ¿Hay algunos derechos que tienen más relación con la actividad que desarrolla la empresa?
- ¿En qué contexto desarrollo mis actividades?
- ¿Hay población (tanto entre mis empleados como en las comunidades donde trabajo) en mayor situación de vulnerabilidad que deba tener en cuenta?
- ¿Cuento con un estudio de línea base que me pueda ser de utilidad?

#### Desarrollar la política



- ¿Qué áreas de la empresa deberían participar?
- ¿Hay en mi empresa personal capacitado en DD.HH.?
- ¿Hace falta acompañamiento de alguien experto, sea interno o externo?
- ¿Quiénes son mis partes interesadas?

#### Comunicar



- ¿A quiénes voy a comunicar el compromiso?
- ¿Qué estrategia de comunicación voy a utilizar para dar a conocer la política?
- ¿Cómo lo comunico a mis inversionistas proveedores, socios y a toda la cadena de valor?

#### Alinear procesos a la política



- ¿Qué otros documentos políticos existen en la empresa que deben tener en cuenta esta política?
- ¿Cómo incorporo este compromiso en otros documentos comerciales, relaciones con proveedores?

#### Seguimiento



- ¿Necesito fortalecer capacidades y competencias de alguno de los equipos?
- ¿Cómo puedo dar seguimiento a los avances?
- ¿Cómo identifico dificultades de implementación?



## **2.1.2 Preguntas guía sobre la Etapa 1 Compromiso político con los Derechos Humanos.**

Con el propósito de avanzar en la Etapa 1 del proceso, se presentan una serie de preguntas que pueden resultar útiles.

Se deberá responder afirmativamente (SI) o negativamente (NO) a cada una de ellas.

Esta dinámica facilitará la evaluación de los progresos alcanzados en esta etapa y proporcionará una clara indicación de los pasos a seguir para continuar avanzando.



**Ver Anexo 01 - Página 63**

Preguntas guía		
Comportamiento ético	ESTADO DE DERECHOS HUMANOS	SI
1. ¿Se ha garantizado el derecho a reflexión y diálogo en los distintos niveles de las empresas para la formulación y ejecución de las estrategias y planes de desarrollo social y político de la empresa?	2. ¿Se han desarrollado acciones de reconocimiento y conocimiento de derechos humanos?	
3. ¿Se han desarrollado acciones de promoción y protección de derechos humanos?	4. ¿Existen o se promueven o se respeta las normas y principios de derechos humanos?	
5. ¿Se han respetado las libertades fundamentales y derechos humanos de los trabajadores?	6. ¿Existe una cultura que reconoce y protege los derechos humanos?	
7. ¿Se han respetado los derechos humanos de los proveedores y socios?	8. ¿La declaración expresa que es alto nivel de ética de empresas?	
9. ¿Se han respetado los derechos humanos de las personas con discapacidad?	10. ¿La declaración reconoce la importancia de la diversidad cultural y de las diferencias humanas?	
11. ¿Se ha respetado el principio de igualdad y no discriminación?	12. ¿La declaración reconoce los principios de atención a personas y grupos en situación de vulnerabilidad?	
13. ¿Se han respetado los derechos humanos de las personas que trabajan en las empresas, clientes y demás partes interesadas con relación a sus derechos humanos?	14. ¿La declaración reconoce el compromiso de respetar los derechos humanos de las personas?	
15. ¿Se han respetado los derechos humanos de las personas que trabajan en la empresa?	16. ¿La declaración reconoce el compromiso de respetar los derechos humanos de las personas que trabajan en la empresa?	
17. ¿Se han respetado los derechos humanos de las personas que trabajan en la empresa?	18. ¿La persona interlocutor conoce los términos de la declaración institucional?	
19. ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa, las entidades sociales, inversionistas, proveedores y socios?	20. ¿La persona interlocutor conoce los términos de la declaración institucional?	
21. ¿La declaración no establece de manera explícita, en qué espacio?	22. ¿La persona interlocutor conoce los términos de la declaración institucional?	
23. ¿No conocen las personas que trabajan en la empresa, las entidades sociales, inversionistas, proveedores y socios?	24. ¿La persona interlocutor conoce los términos de la declaración institucional?	

### **2.1.3 Indicadores de avances en la Etapa 1 Compromiso político con los Derechos Humanos.**

A continuación, se recogen una serie de indicadores que nos ayudarán a identificar los avances y cambios que estamos haciendo en esta Etapa hacia la implementación de los Principios Rectores.

Para cada uno de los indicadores, se marcará el color en que se encuentra (rojo: no avance; amarillo: en proceso; verde: conseguido). La consecución o no de éstos permite identificar cuáles serían los siguientes pasos para avanzar en esta etapa.



No avance

En proceso

## Conseguido

Para identificar el avance en que se encuentra cada uno de estos indicadores se propone la siguiente matriz de seguimiento, que sería completada por cada empresa. Esta matriz permitirá identificar el momento actual de consecución, asignar personas responsables, y establecer plazos para lograrlo.



**Ver Anexo 02 - Página 64**

ESTÁNDAR Compromiso político		Indicadores de avance Implementación del proceso de DEDIDA/DILIGENCIA					Nivel de avance: principio la creación oye continuando	
Indicadores	Responsable	Planes	Medio de verificación	Si	No	Otro	Observaciones	
<p>1. Términos de referencia de las estrategias humanas y de desarrollo.</p> <p>2. Liderazgo en desarrollo humano.</p> <p>3. Cumplimiento de los principios que rigen el desarrollo humano.</p> <p>4. Desarrollo institucional apropiado y transparente.</p> <p>5. Al menos 2 reuniones con expertos internacionales para la elaboración de la estrategia.</p> <p>6. Al menos 2 reuniones con las partes interesadas para la elaboración de la estrategia.</p> <p>7. Cumplimiento de criterios de competencia del DODH al interior de la empresa.</p> <p>8. Cumplimiento de criterios de competencia del DODH al exterior de la empresa.</p> <p>9. Cumplimiento de criterios de competencia del DODH al exterior de la empresa.</p> <p>10. Cumplimiento de criterios de competencia del DODH al exterior de la empresa.</p>			   					



→ ABC

## 2.2 ETAPA 2. LA DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

### 2.2.1 ¿Qué es la diligencia?

Se trata de un proceso para identificar, prevenir, mitigar y responder de las consecuencias negativas de las actividades de las empresas sobre los derechos humanos (Principios 17- 21).

#### Este proceso incluye varios aspectos:

- La evaluación del impacto real y potencial de las actividades sobre los derechos humanos.
- La integración de las conclusiones de esta evaluación en un marco de actuación.
- El seguimiento y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas .

Impactos potenciales



Prevenir y mitigar

Impactos reales



Reparar y remediar



### 2.2.2 Impactos positivos de llevar a cabo un proceso de debida diligencia

- Un mejor conocimiento del contexto nos ayuda a conocer mejor nuestros mercados y áreas en las que actuamos.
- El diagnóstico de riesgos nos permite identificar oportunidades para reducir costes.
- Un mayor conocimiento del contexto nos ofrece una probable disminución de incidentes en nuestra actividad y nuestras relaciones comerciales.
- Contribuye a reducir el riesgo de acciones judiciales.
- Nos da elementos para comprender las consecuencias concretas sobre personas concretas en un contexto de operaciones concreto.
- En la fase de preparación de los contratos u otros acuerdos nos ayuda a mitigar y prevenir posibles riesgos para los derechos humanos y complicaciones a futuro.
- Contribuye a responder a las crecientes expectativas de los inversionistas, organismos internacionales, clientes y consumidores.
- Puede mejorar las relaciones de confianza con los grupos de interés.

## 2.2.3 ¿Cómo puedo poner en marcha un proceso de debida diligencia en DD.HH.?



Como hemos visto, se trata de un proceso y, por tanto, incorpora distintos pasos que se verán a continuación. Antes es importante tener en cuenta unos aspectos previos, relativos a cómo debe ser este proceso y la importancia que tiene el relacionamiento comunitario en este proceso.

### Algunos elementos previos a considerar:

- Orientado a la prevención, mitigación y reparación de los impactos negativos en DD.HH.
- Continuo y dinámico, adaptado al contexto cambiante.
- Adecuado al tamaño, circunstancias de la empresa y a los riesgos identificados.
- Permite priorizar.
- Integrado en la toma de decisiones y la gestión de riesgo.
- Debe facilitar la participación real y el diálogo con los grupos de interés.
- Implica transparencia y comunicación continua.



- **Se trata de un proceso, no un fin en sí mismo.**
- **El objetivo de la debida diligencia es, ante todo, evitar causar o contribuir a impactos negativos sobre las personas, el medio ambiente y la sociedad.**
- **La debida diligencia debe ser una parte integral de la toma de decisiones y la gestión de riesgos de la empresa.**
- **Las medidas que tome una empresa para llevar a cabo la debida diligencia deben ser acordes a la gravedad y a la probabilidad del impacto negativo.**

### La importancia del relacionamiento comunitario y participación de las partes interesadas en el proceso de debida diligencia

El relacionamiento comunitario es una herramienta de participación y cooperación entre las empresas y los grupos, comunidades y personas que tengan algún tipo de interés o influencia en relación con su proyecto<sup>11</sup>. Determinar las partes interesadas es por tanto un paso importante.

#### ¿Quiénes son las partes interesadas o grupos de interés?

Las partes interesadas o grupos de interés son todas aquellas personas que tienen relación con la actividad de una empresa y que podrían llegar a estar afectadas por un impacto negativo.

#### ¿Quiénes son las partes interesadas?

##### Personas de la empresa

- Trabajadores/as internos.
- Trabajadores/as externos (contratados por proveedores de servicios como personal de limpieza o seguridad).

##### Personas fuera de la empresa

- Trabajadores de proveedores directos y contratistas
- Personas que viven en las cercanías de los lugares de producción o instalaciones de la empresa.
- Clientes.
- Los consumidores de los productos.

<sup>11</sup> Guía relacionamiento comunitario. Acción empresas. 2023 <https://accionempresas.cl/content/uploads/guia-relacionamiento-comunitario-ae2023.pdf>

- Personas de las comunidades cada vez que podrían estar afectadas por las actividades de la empresa (por ejemplo, a través de impactos ambientales).
- Organizaciones de la sociedad civil.
- Instituciones del Estado.
- Municipalidades.
- CONADEH.
- Organismos internacionales y de cooperación.
- Patronatos.
- Juntas de agua.

Fuente: OCDE, 2018. Guía de la OCDE de Debida diligencia para una Conducta empresarial responsable.

En la identificación de las partes interesadas, debe tenerse en cuenta si hay personas o **Grupos Vulnerables** que podrían verse más afectados:

- Trabajadores Migrantes.
- Trabajadores Temporales o Estacionales.
- Mujeres en situación más vulnerable.
- Niños y jóvenes.
- Personas con discapacidad física o mental.
- Personas de la comunidad LGBTQ+.
- Minorías étnicas o religiosas.
- Grupos indígenas o afrohondureños.
- Personas en extrema pobreza.



Además, en algunos casos, la participación y/o consulta con las partes interesadas es un derecho en sí mismo.

## Impactos positivos del relacionamiento comunitario

La participación significativa de las partes interesadas es importante a lo largo del proceso de debida diligencia. Interactuar con las partes interesadas es especialmente relevante cuando la empresa:

- 1** Identifica los impactos negativos reales o potenciales en el contexto de sus actividades.
- 2** Lleva a cabo una evaluación de los impactos.
- 3** Elabora respuestas de prevención y mitigación.
- 4** Identifica mecanismos de reclamación y reparación.
- 5** Realiza un seguimiento e informa sobre cómo se están abordando los impactos reales o potenciales identificados sobre los derechos humanos en el contexto de sus actividades.



### Además

En algunos casos, la participación y/o consulta con las partes interesadas es un derecho en sí mismo.

## ¿Cómo hacer efectiva la participación de las partes interesadas?

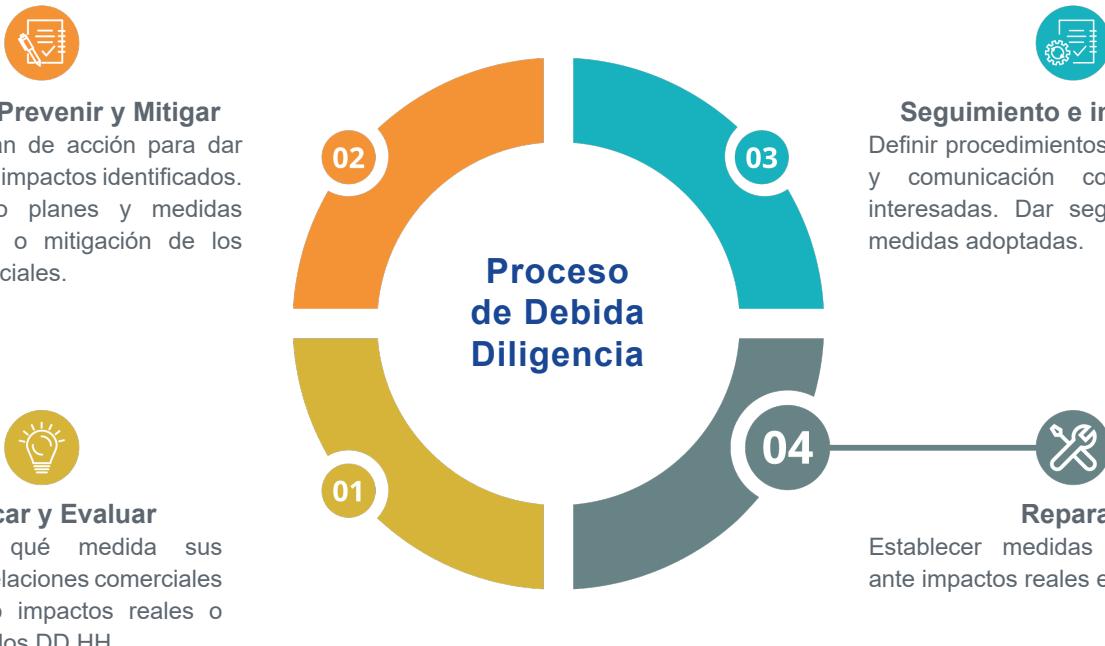
### Hacer efectiva la participación de las partes interesadas



- 1** Hacer efectiva la participación de las partes interesadas.
- 2** Identificar a las partes interesadas relevantes y entrevistarlas para recopilar información sobre cómo se sienten y sus inquietudes con relación a las actividades de la empresa.
- 3** Incorporar en el análisis del riesgo el lenguaje corporal, y así evaluar la gravedad de los riesgos teniendo en cuenta sus preocupaciones.
- 4** Contar con su participación en el diseño de la estrategia de prevención y mitigación de riesgos, en el plan de acción y en el sistema de seguimiento.
- 5** Hacerle partícipe de los informes y evaluaciones realizados.
- 6** Identificar los aprendizajes compartidos entre la empresa y las partes interesadas durante el proceso.

Fuente: Elaboración propia a partir de OCDE, 2018. Guía de la OCDE de Debida diligencia para una Conducta empresarial responsable.

A continuación, se verá cómo debe ser un proceso de debida diligencia y las distintas etapas o pasos que deben realizarse.



## 2.2.4 El proceso de debida diligencia

A continuación, se verá cómo debe ser un proceso de debida diligencia y las distintas etapas o pasos que deben realizarse.

### ¿Cuándo debe hacerse?

#### Paso 1 Identificar y evaluar los riesgos e impactos en los DD.HH.

Las actividades, operaciones, que realizamos tienen consecuencias e impactan en los derechos humanos. Estas consecuencias pueden ser positivas, pero también negativas.

En este primer paso de la debida diligencia se trata de identificar y reconocer los impactos negativos que nuestras actividades están teniendo o podrían llegar a tener en los derechos humanos, sea debido al contexto operativo de ciertos proveedores o clientes, a las operaciones, los productos o servicios en cualquier etapa de la cadena de valor.

Conocer si existen estos riesgos es el primer paso para poder prevenirlas y evitar daños mayores.

El objetivo es comprender las consecuencias concretas sobre personas concretas en un contexto de operaciones concreto.<sup>12</sup>



#### Identificar y Evaluar



**El proceso de debida diligencia en DD.HH. debe iniciarse tan pronto como sea posible al emprender una nueva actividad o establecer una relación comercial. Si no se ha realizado previamente, es crucial llevar a cabo este proceso en cualquier momento posterior; lo fundamental es realizarlo.**

<sup>12</sup> Principio Rector N° 18. Naciones Unidas, 2011. Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”.

## ¿Qué es un riesgo en derechos humanos?

Son las posibles consecuencias negativas de las actividades de la empresa sobre los derechos humanos, sea de forma directa o a través de sus relaciones comerciales. Se trata de riesgos que pueden ocurrir tanto al interior de la empresa o hacia el exterior.

Cuando el riesgo se produce, hablamos de impactos o consecuencias negativas en los derechos humanos. Los impactos en el medio ambiente también repercuten en las personas y en sus formas de vida, por tanto, también hay que considerar los riesgos que se generan para el medio ambiente.

## Impactos positivos del relacionamiento comunitario:

### Derechos laborales

Salarios por debajo de la normativa, no pagar horas extras, no hacer contrato, no cumplir con normas de seguridad, no permitir asociarse a los trabajadores, discriminación a ciertos colectivos.

### Derecho a la tierra

Impacto en la agricultura de subsistencia, impacto en la seguridad alimentaria, contaminación del suelo.

### Derechos de los pueblos indígenas

No consultar a las comunidades, no informar, impacto en el territorio y recursos naturales, no tener en cuenta su propiedad ancestral.

### Derecho al agua

Disminuir el caudal ecológico impactos en el acceso al agua de las comunidades impactos en la calidad (contaminación) sobre explotación.

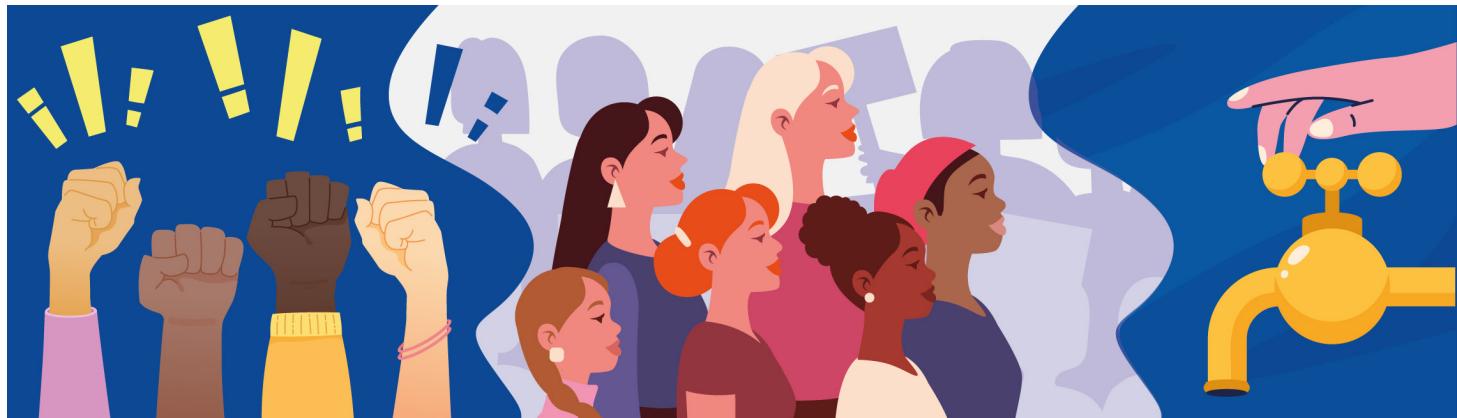
### Derechos de las mujeres

Violencia de género, salarios diferentes respecto a los hombres, no garantizar derechos de lactancia, pedir prueba de embarazo, discriminación.



No se trata de ver solo los impactos al interior de la empresa, sino también el impacto que se pueda causar, contribuir a causar o estar directamente ligado con su cadena de suministro o en sus relaciones comerciales (como los subcontratistas, y los socios).

La cadena de suministro implica desde el primer nivel de proveedores (los directos), hasta los múltiples sub-proveedores y/o subcontratistas, o aquellos que proporcionan insumos de materia prima.



### Actividades empresariales que causan impactos negativos

Discriminación rutinaria por parte de un restaurante en el trato a los clientes.



Exposición de los trabajadores de una fábrica a condiciones de trabajo peligrosas.



Realización de operaciones de tala de tierras reservadas para el disfrute de los pueblos indígenas.



Utilización de mano de obra infantil.



Contaminación de fuentes de agua.



### Empresas vinculadas con impactos negativos

Concesión de préstamos financieros a una empresa para actividades comerciales que provocan el desalojo de una comunidad.



Bordados en los productos de ropa de una empresa minorista que el proveedor subcontrate trabajadores infantiles en los hogares, en contra de las obligaciones contractuales.



### Empresas que contribuyen a un impacto adverso

Proporcionar datos sobre los usuarios de los servicios de internet a un gobierno que los utiliza para rastrear y perseguir a los disidentes políticos.



Cambiar los requisitos de los productos para los proveedores repentinamente y empujando así a los proveedores a incumplir las normas laborales.

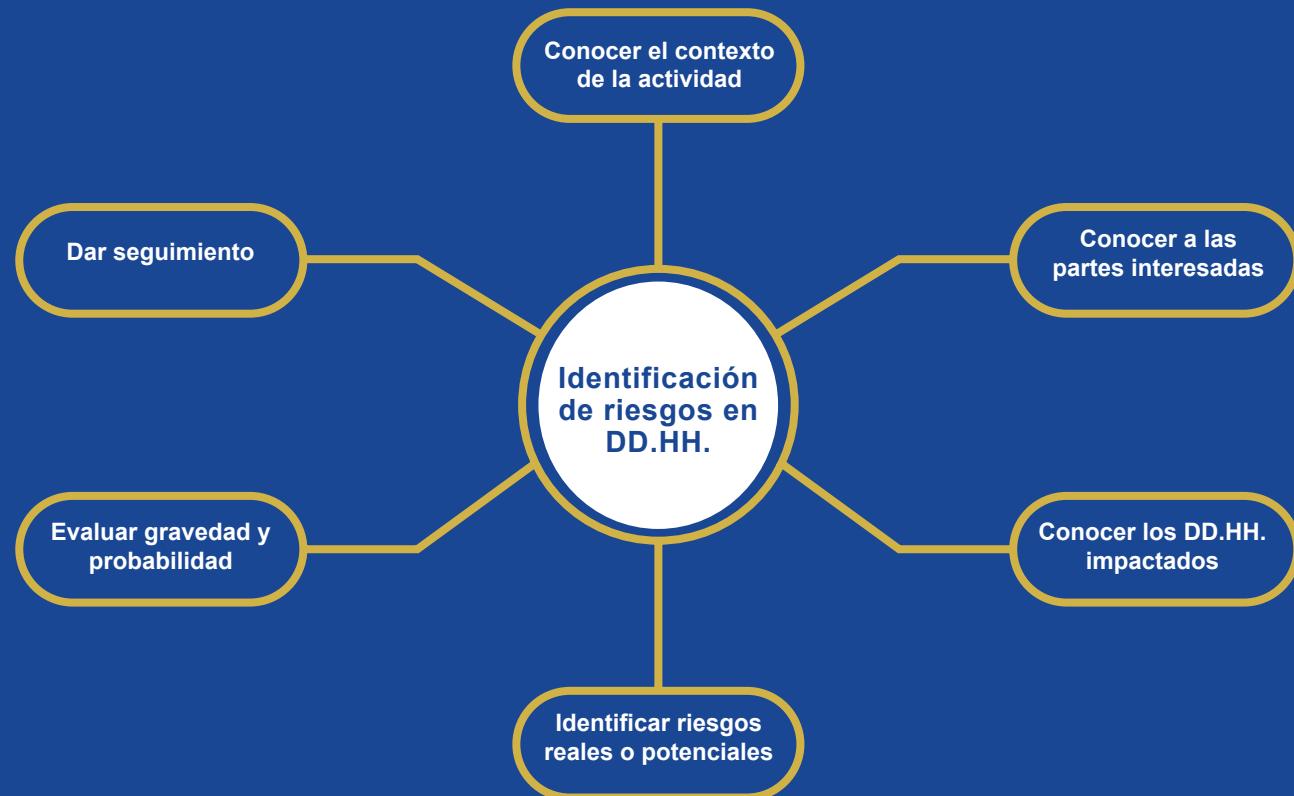


Fuente: PNUD, 2021. Guía de facilitación para la formación en Derechos Humanos y Debida Diligencia.

En muchos casos, las empresas entienden el proceso de debida diligencia como un análisis de riesgos centrado en sus actividades e impactos sobre éstas (por ejemplo, su imagen, la responsabilidad social, etc.), sin tener en cuenta los riesgos en las personas y comunidades.



## Q ¿Cómo identificar riesgos en derechos humanos que se producen por la actividad empresarial?



## Para identificar riesgos es necesario:

### 1. Conocer y comprender el entorno donde desarrollo la actividad

Recoger información de los riesgos del contexto y del sector económico, o riesgos específicos de la propia empresa, así como información para poder entender los DD.HH. que pueden verse más afectados debido a la actividad de la empresa.

Para ello se pueden utilizar fuentes públicas, informes públicos y de organismos internacionales, ONG, o información interna de la empresa (reportes a partir de los mecanismos de queja, autoevaluaciones, diagnósticos, informes de gestión...). A veces puede ser útil recurrir a expertos/as independientes, academia, u otros actores.

### 2. Identificación y consultas a las partes interesadas o grupos potencialmente afectados (PRNU Nº 18)

Es importante que la empresa conozca quienes son las personas o grupos de personas que pueden ver afectados sus derechos por las actividades que llevan a cabo, prestando especial atención a aquellas que pueden estar en mayor riesgo.

Una vez identificadas, se trata de establecer un proceso de diálogo y consulta continuo, que permita a la empresa escuchar, conocer, comprender y dar respuesta a los intereses y preocupaciones de estas personas o grupos de personas.

A lo largo de todo el proceso de debida diligencia es fundamental consultar y dar participación a las partes interesadas. Para ello es importante que las empresas provean de la información necesaria y en algunos casos brinden apoyo técnico para que las personas y las comunidades puedan participar de forma activa e informada. Deben tenerse en cuenta las barreras lingüísticas, culturales, de género u otras que puedan obstaculizar la comunicación.



#### ¿Cómo realizar consultas con las partes interesadas de manera efectiva?

- Priorizar la consulta a las partes interesadas que enfrentan un mayor riesgo de vulneración.
- Programar reuniones con autoridades locales y organizaciones de la sociedad civil para comprender el contexto local y abordar los problemas clave.
- Realizar entrevistas o grupos focales con la población afectada para obtener una comprensión más profunda de sus perspectivas.
- Contar con un equipo de apoyo al relacionamiento comunitario, conformado por trabajadores de la empresa, miembros de las comunidades y representantes de la sociedad civil.
- Formar un equipo conjunto que incluya a empleados de la empresa, miembros de las comunidades y representantes de la sociedad civil.
- Establecer mesas de trabajo con la participación de personas de la comunidad y defensores de los derechos humanos.
- Definir un canal de comunicación accesible para todas las partes interesadas, permitiéndoles expresar preocupaciones, quejas o reclamos de manera efectiva.



Cuando no sea posible la consulta las empresas deben considerar alternativas razonables como el uso de expertos independientes y creíbles instituciones de DD.HH. como el CONADEH o defensores y defensoras de los DD.HH.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2022. Guía Debida Diligencia Empresarial en Materia de Derechos Humanos: Experiencias y Herramientas Prácticas en América Latina.

### 3. Identificar y evaluar los riesgos e impactos sobre los derechos humanos

A partir de aquí debemos identificar los riesgos e impactos, diferenciando los reales (se están produciendo ahora), de los potenciales (podrían llegar a producirse). Se identifican los impactos negativos de las operaciones, de la cadena de valor y de las relaciones comerciales.

El proceso de evaluación de impactos debe realizarse de forma periódica, a lo largo de la vida del proyecto o de la relación comercial.

Los impactos negativos pueden integrarse en la matriz de riesgo de la empresa (si ya cuenta con una), o con una matriz de riesgos propia.

Una herramienta para análisis de impacto puede descargarse en:



<https://empresasyDD.HH..org/cadenadesuministro/cap/?id=caja-de-herramientas-como-par-consistente-a-la-presente-guia>

#### Esta matriz:

- Describe los riesgos identificados (tanto por la empresa como por algún socio comercial).
- Consecuencias en los DD.HH. de las personas y comunidades (grupos de interés).
- Debe analizarse la gravedad y la prioridad de que ocurran.
- En base a eso se priorizan los riesgos y la atención o medida que requieren.

Consultar referencias con modelo de matriz de riesgos en el apartado Recursos para profundizar.



#### Algunas recomendaciones:

- Revisar los procesos existentes, como las matrices de riesgo en el sistema de salud y seguridad, así como las evaluaciones de impacto social y ambiental, con el fin de incorporar una evaluación específica de los riesgos o impactos en los derechos humanos.
- Complementar las certificaciones de sistemas de gestión existentes mediante la inclusión de evaluaciones de impacto en derechos humanos.
- Integrar cláusulas de respeto a los derechos humanos en la gestión de la cadena de suministro.



#### Aspectos a considerar:

- Los riesgos mencionados por los Principios Rectores de las Naciones Unidas son riesgos en derechos humanos, no riesgos empresariales.
- No se trata de compensar los impactos negativos en las personas a través de proyectos sociales bajo la responsabilidad social empresarial (RSC).
- El cumplimiento de las leyes locales puede no ser suficiente; la responsabilidad de la empresa es independiente del cumplimiento de las obligaciones por parte del estado.

## Preguntas a hacerse y seguimiento de avances del paso 1.

### Debida diligencia: Identificación de riesgos.

A continuación, se enumeran una serie de preguntas que ayudarán a la reflexión interna a la hora de avanzar en una identificación de riesgos en derechos humanos.

#### Declaración de riesgos

##### ALGUNAS PREGUNTAS A HACERSE

- ¿Contamos con información suficiente para comprender la situación de los derechos humanos que podríamos afectar?

#### Conocer y comprender el contexto



- ¿Estamos identificando no solo los riesgos para las empresas, sino también los impactos en el disfrute de los derechos humanos de las comunidades afectadas?
- ¿Se están identificando los impactos que podrían surgir debido a algunas normativas vinculadas al proyecto?
- ¿Cuál es la normativa aplicable al desarrollo del proyecto?
- ¿Se está llevando a cabo un análisis exhaustivo de las diversas causas que podrían estar vinculadas a un impacto negativo en los derechos humanos?

#### Identificación y consulta de las partes interesadas



- ¿Estamos considerando las opiniones de las partes interesadas en nuestras decisiones?
- ¿Estoy evaluando si hay poblaciones en situaciones de vulnerabilidad que podrían experimentar impactos más significativos?
- ¿Cómo puedo asegurarme de haber identificado todos los grupos que podrían verse potencialmente afectados?
- ¿Qué aspectos debo fortalecer para garantizar la realización de procesos de consulta legítimos y reconocidos por las partes involucradas?

#### Riesgos a considerar



- ¿Estoy teniendo en cuenta no solo los riesgos actuales, sino también posibles riesgos futuros?
- ¿Estoy considerando los riesgos derivados de relaciones comerciales, como contratos con proveedores o socios?
- ¿Estoy evaluando toda la cadena de valor de la empresa al identificar y gestionar los riesgos asociados?

## Preguntas guía sobre el paso 1. Debida diligencia: Identificación y evaluación de riesgos.

Para ir avanzando en este momento del proceso, se enumeran una serie de preguntas guía que pueden ser de utilidad.

Para cada una de las preguntas se responderá SI o NO. Eso ayudará a comprender qué avances se han hecho en esta etapa, y cuáles serían los siguientes pasos a dar para seguir avanzando.



[Ver Anexo 03 - Página 65](#)

Preguntas guía	
Se dirige específicamente al cumplimiento del requisito 2(b) del requisito 2(a) de la Etapa 1: Identificación y evaluación de riesgos	
	SI
1. Algunas de las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa tienen un impacto significativo en el entorno social, económico, ambiental y cultural. ¿Qué tipo de riesgos identificó?	
2. ¿Qué tipo de riesgos identificó para entender y comprender mejor el contexto de las operaciones de la empresa? (riesgos ambientales, de operaciones sociales, inclusión económica, y otros relevantes).	
3. ¿Qué tipo de riesgos identificó y las empresas o personas que manejan el riesgo de verse afectados por el riesgo?	
4. Dentro de la identificación de riesgos que se pudieran estar afectados, ¿se ha hecho una descripción detallada?	
5. ¿Qué han tenido en cuenta los riesgos específicos que causan daño a las personas?	
6. ¿Qué han identificado los principales derechos humanos que pueden llegar a afectarse por el riesgo?	
7. ¿Uso de medios para obtener información de los propios interesados directamente?	
8. ¿Qué han identificado riesgos usando tanto de forma directa como indirecta?	
9. ¿Qué han identificado riesgos previos a que pudieran presentarse en toda la cadena de valor?	
10. ¿Se cuenta con una matriz de riesgos en la descripción humana?	
11. ¿Cuál matriz de riesgos contiene prioridades en función de la gravedad e impacto?	
12. ¿Cuál matriz de riesgos contiene riesgos mitidos o prioritarios?	
13. ¿Qué tipos de riesgos se han identificado y cuáles son las estrategias y procesos de consulta y participación?	
14. ¿Se ha realizado una revisión de los riesgos no significativos?	
15. ¿Se ha establecido una lista de personas responsables de la identificación de los riesgos y su monitoreo y seguimiento?	
16. ¿Se cuenta con un plan de seguimiento y monitoreo de la situación de los riesgos identificados?	
17. ¿Se considera una actualización al plan de identificación de riesgos?	

## Indicadores de avances del paso 1. Debida diligencia: Identificación y evaluación de riesgos.

A continuación, se recogen una serie de indicadores que nos ayudarán a identificar los avances y cambios que estamos haciendo en esta Etapa hacia la implementación de los Principios Rectores.

Para cada uno de los indicadores, se marcará el color en que se encuentra (rojo: no avance; amarillo: en proceso; verde: conseguido). La consecución o no de éstos permite identificar cuáles serían los siguientes pasos para avanzar en esta etapa.



No avance



En proceso



Conseguido

Para identificar el avance en que se encuentra cada uno de estos indicadores se propone la siguiente matriz de seguimiento, que sería completada por cada empresa. Esta matriz permitirá identificar el momento actual de consecución, asignar personas responsables, y establecer plazos para lograrlo.



[Ver Anexo 04 - Página 66](#)

Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA					
Indicadores	Responsable	Plazo	Modo de verificación	Nivel de avance	
				Si	En proceso
1. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Identificar las empresas que manejan el control de las operaciones de la empresa y describir la situación de las empresas y sus operaciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Paso 2 Gestionar los impactos identificados: Prevención y mitigación.

Una vez se han identificado los riesgos, debemos gestionarlos, integrando las conclusiones de la evaluación de impacto en el marco de las funciones y procesos internos pertinentes y tomar las medidas oportunas (Principio Rector 19).



Gestionar

Para cumplir con los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) y llevar a cabo medidas de prevención y mitigación, es crucial seguir estos pasos:

- La escala (seriedad del impacto)
- El alcance (número de personas afectadas)
- El carácter irremediable del impacto.

Un riesgo puede ser grave, aunque únicamente se cumpla una de esas categorías<sup>13</sup>. La priorización de impactos es esencial y requiere la participación activa de las partes interesadas. Consultar a estas partes proporciona perspectivas valiosas que enriquecen el proceso de toma de decisiones y aseguran una consideración completa de los posibles impactos en los derechos humanos.

Además, entender el rol de la empresa frente a los riesgos es un componente clave. Determinar si la empresa está causando, contribuyendo o tiene una relación directa con el impacto negativo es fundamental para tomar decisiones informadas sobre las medidas a adoptar. Este análisis cuidadoso no solo mejora la responsabilidad empresarial, sino que también permite implementar acciones específicas y proporciona un marco sólido para la prevención y mitigación de los impactos en los derechos humanos.

### Causa o puede causar un impacto en los DD.HH.

Adoptar las medidas necesarias para detener o prevenir el impacto.

### Ha contribuido o puede contribuir a un impacto sobre los DD.HH.

Adoptar medidas necesarias para detener o prevenir el impacto, y utilizar su influencia para mitigar cualquier impacto restante.

### Directamente vinculada a un impacto a través de su relación comercial

Utilizar su influencia para tratar de mitigar el impacto, o en su caso, revisar ese acuerdo.

Ejemplo ante un vertido que ha contaminado fuentes de agua paralizar la acción contaminante y poner en marcha un procedimiento de inspección y evaluación de impacto.

Condiciones laborales en las subcontrataciones de empresas para las actividades de la empresa.

Proveedores de materia prima que no cumplen con el convenio 169 de la OIT en el desarrollo de sus actividades.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2022. Guía Debida Diligencia Empresarial en Materia de Derechos Humanos: Experiencias y Herramientas Prácticas en América Latina.

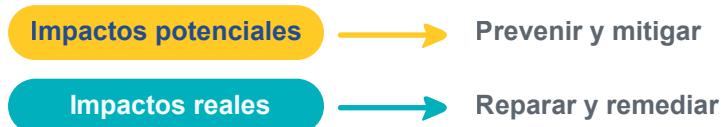


**Capacidad de influencia:** Se trata de la capacidad para influir en que otra empresa repare las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que está causando o a las que está contribuyendo.

<sup>13</sup> Guía Debida diligencia empresarial en materia de Derechos Humanos: Experiencias y herramientas prácticas en América Latina, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

## Plan de acción para gestionar los impactos negativos: Prevenir y mitigar.

Una vez se han identificado los riesgos en este momento se trata de definir y diseñar acciones que debe implementar la empresa para evitar y mitigar los riesgos de DD.HH. priorizados. Para ello debe contar con las distintas áreas o departamentos de la empresa que puedan estar vinculadas a los riesgos identificados.



En algunos casos, si hay un impacto grave y real, las empresas deben detener las actividades que estén causando o contribuyendo a causar los abusos. Si el riesgo es potencial, deben desarrollar e implementar planes para prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.

El plan de acción debe comprender las medidas a llevar a cabo en caso de que se detecten riesgos e impactos en los DD.HH.. Es importante diferenciar entre las medidas que buscan prevenir los riesgos y las medidas que buscan mitigar las consecuencias negativas cuando se presente el riesgo.

### Medidas de Prevención

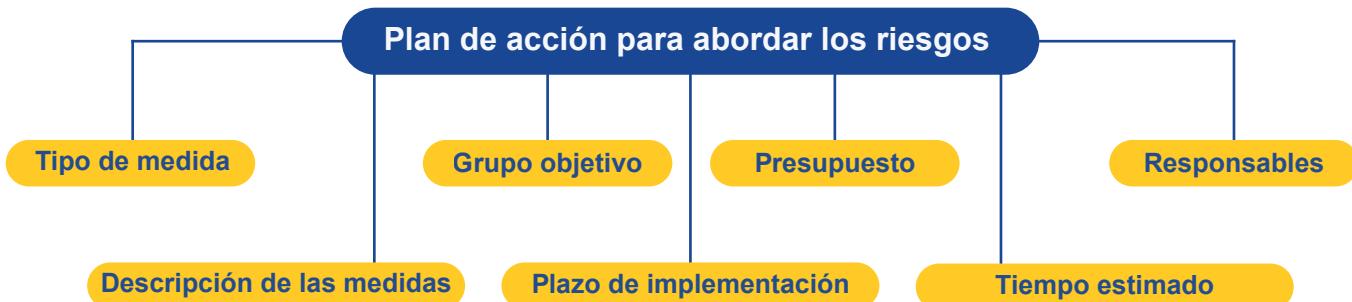
Son las acciones que define y adopta para evitar que ocurra un impacto negativo.

### Medidas de Mitigación

Son las acciones que se definen y adoptan para reducir el impacto una vez que algo ocurre.

Además de las acciones concretas a desarrollar, el plan de acción debe comprender:

- Asignación de los recursos necesarios para que pueda implementarse.
- Asignación de personas responsables de su implementación y seguimiento.
- Coordinación entre distintas áreas de la empresa para dar respuesta a los riesgos identificados.
- Definir las medidas de actuación con los socios comerciales, cuando los riesgos de DD.HH. pueden ser causados por sus procesos y actividades.
- Establecer procesos de revisión y seguimiento de las acciones definidas.



Ejemplos de medidas que pueden incorporarse en el plan<sup>14, 15</sup>:

- Revisar, y adaptar procesos, tanto al interior de la empresa como en la parte contractual o al exterior de la empresa.
- Llevar a cabo procesos de sensibilización y capacitación de los trabajadores para prevenir riesgos en DD.HH.
- Diálogo con personas (potencialmente) afectadas.
- Considerar el trabajo con otras empresas o el cambio estructural en la cadena de valor.
- Solicitar a nuestros socios o proveedores que deben comprometerse a respetar los derechos humanos.
- Incorporar cláusulas en los contratos que respeten los derechos humanos.
- Priorizar a socios o proveedores que tengan una política institucional en derechos humanos.
- Elaborar protocolos y códigos de conducta para situaciones específicas (violencia de género en el trabajo, bioseguridad, contaminación, no discriminación...).
- Desarrollar mensajes de comunicación promoviendo el respeto de los DD.HH. y sensibilizando sobre conductas relacionadas con los riesgos identificados.
- Establecer procedimientos de quejas y reclamación (por ej. de trabajadores, proveedores, clientes, contratistas...).
- Desarrollar incentivos para los departamentos o áreas que cumplan la política de DD.HH.
- Cesar una actividad cuando se ha identificado un riesgo real.

## Preguntas guía del paso 2.

### Devida diligencia: Gestión de riesgos

A continuación, se enumeran una serie de preguntas que ayudarán a la reflexión interna a la hora de avanzar en la gestión de riesgos.

## Gestión de riesgos

### ALGUNAS PREGUNTAS A HACERSE

#### Priorizar riesgos



- ¿Se están priorizando los riesgos teniendo en cuenta el contexto, así como la afectación a derechos?
- ¿Estamos considerando riesgos en los derechos humanos y no sólo riesgos para nuestras operaciones?
- ¿Tenemos alguna matriz de riesgo a la que poder incorporar todo lo relativo a riesgos en derechos humanos? ¿O hacemos una específica?
- ¿Tenemos mecanismos para identificar los riesgos que causa nuestros proveedores, socios?
- ¿Cómo establecemos la participación de las partes interesadas para priorizar riesgos?

#### Prevenir y Mitigar



- ¿Qué áreas o departamentos pueden intervenir en el proceso de adopción de medidas de prevención y mitigación?
- ¿A qué persona se ofrecería la información en medida de prevención de riesgo en derechos humanos?
- ¿Identificamos algún área de la empresa donde es mayor la frecuencia de riesgo?
- ¿Cómo es nuestra capacidad de influencia? ¿Dónde y en qué otras empresas de nuestra cadena de valor podemos influir más?
- ¿Qué tipo de medidas pueden ser más efectivas?
- ¿Tenemos experiencia que pueda ser replicada?

<sup>14</sup> Principio rector 19. Naciones Unidas, 2011. Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”.

<sup>15</sup> Cámara de Comercio de Bogotá, 2022. Pymes y derechos humanos: Guía práctica de debida diligencia en derechos humanos para pymes.

## Preguntas guía sobre la etapa 2. Debida diligencia: Gestión de riesgos.

Para ir avanzando en este momento del proceso se enumeran una serie de preguntas guía que pueden ser de utilidad.

Para cada una de las preguntas se responderá SI o NO. Eso ayudará a comprender qué avances se han hecho en esta etapa, y cuáles serían los siguientes pasos para seguir avanzando.



**Ver Anexo 05 - Página 67**

Proyectos guía			
Se deberá responder alternativamente (Sí o no) a la pregunta (N/A) en cada una de las filas.			
Está establecida la relación de los criterios con el desarrollo de las competencias y la ejecución de las acciones.			
Criterio 2	Descripción de riesgos	Sí	No
1. ¿Se cuenta con un plan de acción que establece medidas de prevención o mitigación, así como estrategias para su implementación?			
2. ¿El plan de riesgo es conocido y aplicable a nivel directivo, y por la gente o no?			
3. ¿Se plantean impactos teniendo en cuenta la gravedad y la probabilidad de su ocurrencia?			
4. ¿A qué se aplica el procedimiento para la elaboración del plan de preventión y mitigación?			
5. ¿El plan de acción incluye los niveles: plan, objetivo, estrategia, medida, estimación de resultados de la medida y plan de implementación?			
6. ¿Cuenta con la participación de los líderes y personas responsables de su implementación y seguimiento?			
7. ¿Existen los planes de acción y recursos necesarios?			
8. ¿Se difuminan en el plan de acción las estrategias y riesgos potenciales?			
9. ¿Se establecen las estrategias y procedimientos para la ejecución del plan?			
10. ¿Se tienen en cuenta las estrategias y procedimientos para la evaluación del plan?			
11. ¿Se presentan medios en el caso de que se produzca una situación que requiera la ejecución de la estrategia, así como se evalúan los resultados de la ejecución?			
12. ¿Se considera la oportunidad de influencia de las personas en otras actividades de la sociedad o en el medio ambiente?			
13. ¿Se incluyen cláusulas en el contrato con proveedores y subcontratistas de los DCON que establezcan la obligación de cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional?			
14. Para la ejecución del plan, y sus medidas de preventión y mitigación, ¿cuál es la formación con las partes interesadas?			
15. ¿Se establecen las estrategias y procedimientos para las partes interesadas y las medidas preventivas? ¿Conocen quién es responsable para practicar la mitigación de los riesgos?			
16. ¿Conocen los riesgos y las estrategias y procedimientos para la implementación y su control?			

## Indicadores de avances del paso 2. Devida diligencia. Gestión de riesgos

A continuación, se recogen una serie de indicadores que nos ayudarán a identificar los avances y cambios que estamos haciendo en esta Etapa hacia la implementación de los Principios Rectores.

Para cada uno de los indicadores, se marcará el color en que se encuentra (rojo: no avance; amarillo: en proceso; verde: conseguido). La consecución o no de éstos permite identificar cuáles serían los siguientes pasos para avanzar en esta etapa.



## No avance

## En proceso

## Conseguido

Para identificar el avance en que se encuentra cada uno de estos indicadores se propone la siguiente matriz de seguimiento, que sería completada por cada empresa. Esta matriz permitirá identificar el momento actual de consecución, asignar personas responsables, y establecer plazos para lograrlo.



[Ver Anexo 06 - Página 68](#)

Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA				
Indicador	Responsable	Plazo	Medio de verificación	Nivel de avance
1. El documento que avale mis derechos legales e intereses personales y familiares es una copia certificada de la original.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
2. Los datos que se me han solicitado para el cumplimiento de la Devida Diligencia son correctos, precisos y actualizados.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
3. El personal que me ha atendido en el trámite de Devida Diligencia es competente y responde a las preguntas que le formulo.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
4. La Devida Diligencia se ha llevado a cabo de acuerdo con los plazos establecidos.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
5. Me han informado sobre el resultado de la Devida Diligencia.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
6. Me han informado sobre las acciones correctivas que se han implementado o se están implementando.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
7. Creo que las acciones correctivas implementadas son efectivas.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
8. Tengo la certeza de que las comunicaciones realizadas entre el personal de la Unidad de Devida Diligencia y mi entidad están siendo tratadas de forma confidencial.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
9. Me han informado sobre las acciones correctivas que se han implementado o se están implementando.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
10. La Unidad de Devida Diligencia y personal de la entidad están trabajando de forma coordinada.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
11. Los resultados de la Devida Diligencia se han publicado en el sitio web de la entidad.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
12. Los resultados de la Devida Diligencia se han publicado en la página web de la Unidad de Devida Diligencia.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
13. Los resultados de la Devida Diligencia se han publicado en la página web de la Unidad de Devida Diligencia.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
14. Los resultados de la Devida Diligencia se han publicado en la página web de la Unidad de Devida Diligencia.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
15. Los resultados de la Devida Diligencia se han publicado en la página web de la Unidad de Devida Diligencia.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>
16. Los resultados de la Devida Diligencia se han publicado en la página web de la Unidad de Devida Diligencia.			<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<span style="color: green;">Cumplido</span>

### Paso 3 Seguimiento del desempeño e información.

El sistema de seguimiento debe proporcionarnos la información necesaria para conocer si la estrategia diseñada en el plan de acción está dando la respuesta adecuada a los riesgos identificados. El seguimiento debe basarse en indicadores y tener en cuenta las opiniones de fuentes tanto internas como externas, incluidas las partes afectadas (PRNU Nº 20).

El plan de acción se acompañará de un seguimiento que permita ver si se han podido evitar de manera efectiva los riesgos de derechos humanos priorizados. Periódicamente puede analizarse la efectividad de las medidas, e incorporar los resultados del seguimiento en las reuniones de gerencia u otros espacios.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Pymes y derechos humanos: Cámara de Comercio de Bogotá, 2022, Guía práctica de debida diligencia en derechos humanos para pymes.

#### Comunicación e información

Junto al seguimiento de las acciones implementadas y a lo largo de todo el proceso de debida diligencia las empresas deben garantizar la información y una comunicación y diálogo con las partes interesadas y distintos actores (PRNU 21). Así, una vez está diseñado el plan de acción y el sistema de seguimiento debemos:

- Informar y capacitar a los trabajadores sobre estas políticas y su implementación.
- Elaborar un plan de formación interno para las personas que deberán implementar dentro de la empresa el plan de acción.
- Capacitar al conjunto de los trabajadores de la empresa sobre sus derechos, así como las medidas a incorporar en su actividad dentro de la empresa para evitar riesgos en la actividad de la empresa.
- Informar a los clientes, socios y proveedores que tengan relación con ese plan de acción.
- Comunicar a las partes interesadas las acciones desarrolladas por la empresa para abordar los riesgos.



#### Seguimiento e información



#### Ideas para facilitar el seguimiento:

- Realizar consultas directas a partes interesadas priorizadas para evaluar la efectividad de las medidas de prevención, obteniendo retroalimentación y ajustando acciones según opiniones y sugerencias.
- Monitorear periódicamente los mecanismos de quejas o reclamos, registrando y analizando la información para identificar motivos y el perfil de las personas afectadas, obteniendo valiosa información sobre posibles impactos en derechos humanos.
- Comunicar públicamente el diagnóstico actualizado de riesgos en derechos humanos, informando sobre mecanismos de prevención y proporcionando actualizaciones regulares para fomentar la transparencia y mantener a las partes interesadas informadas.



¿Cómo se pueden dar a conocer las acciones que estamos llevando a cabo?

#### Dar a conocer las acciones que se están implementando

##### Personal de la empresa

- Boletines internos, intranet, email o grupos de WhatsApp para informar.
- Reuniones de equipo o comités
- sesiones informativas.

##### Personas de la comunidad

- Folletos infografías u otros medios de fácil acceso y comprensión.
- Reuniones informativas.
- Reuniones con organizaciones de sociedad civil.

##### Clientes, socios, proveedores

- Reporte anual.
- Página web.
- Folletos informativos.
- Revistas.
- Redes sociales.



Al comunicar lo que se está haciendo es importante que la comunicación<sup>16</sup>:

- Sea accesible para el público al que se dirige.
  - Proporcione información suficiente para evaluar la idoneidad de la respuesta de la empresa al impacto concreto sobre los derechos humanos.
  - No plantear riesgos para las partes interesadas, el personal de la empresa.
  - Garantizar la confidencialidad, no incluir nombre o datos sobre la identidad de las personas.
  - No suponer riesgos para los requisitos legítimos de confidencialidad comercial.

## Preguntas a hacerse y Seguimiento de avances, paso 3.

#### **Devida diligencia: Seguimiento e información.**

A continuación, se enumeran una serie de preguntas que ayudarán a la reflexión interna a la hora de avanzar en el seguimiento e información.

## Seguimiento e Información

## ALGUNAS PREGUNTAS A HACERSE

# Monitoreo de desempeño



- ¿De qué manera aseguró el compromiso de todas las áreas y el personal de la empresa con el plan de la acción adoptada?
  - ¿Qué mecanismos o protocolos establezco para dar seguimiento al plan de acción?
  - ¿Con qué periodicidad voy a evaluar si el plan de acción está haciendo efectivo para prevenir o mitigar riesgos en derechos humanos?
  - ¿Qué mecanismos voy a establecer para consultar y conocer la opinión de las partes interesadas?

## Comunicar e informar



- ¿De qué manera aseguró el compromiso de todas las áreas y personal de la empresa con el plan de acción adoptado?
  - ¿Qué mecanismos o protocolos establezco para dar seguimiento al plan de acción?
  - ¿Con qué periodicidad voy a evaluar si el plan de acción está siendo efectivo para prevenir o mitigar riesgos en derechos humanos?
  - ¿Qué mecanismos voy a establecer para consultar y conocer la opinión de las partes interesadas?

## Preguntas guía sobre el paso 1

#### **Debida diligencia: Identificación y evaluación de riesgos.**

Para ir avanzando en este momento del proceso, se enumeran una serie de preguntas que pueden ser de utilidad.

Para cada una de las preguntas se responderá SI o NO. Eso ayudará a comprender qué avances se han hecho en esta etapa, y cuáles serían los siguientes pasos a dar para seguir avanzando.

Preguntas guía		
Punto de Seguridad	SI	NO
1. ¿Existen mecanismos y prácticas establecidos para que el seguimiento a la implementación sea efectivo?		
2. ¿Existe una estrategia para garantizar que las personas que intervienen en la implementación tengan las competencias necesarias?		
3. ¿Existen personas y procedimientos designados para hacer el seguimiento del plan de prevención y mitigación de riesgos en DODH?		
4. ¿Se tienen identificadas las medidas de prevención que han funcionado?		
5. ¿Se tienen identificadas las medidas de mitigación que han funcionado?		
6. ¿Se realizan evaluaciones sistemáticas para evaluar la eficacia de las medidas de prevención y mitigación?		
7. ¿Se lleva a cabo una evaluación constante con las partes interesadas para conocer su opinión sobre la eficacia de las medidas de prevención y mitigación?		
8. ¿Se impone temporalmente y se remueve al personal por el plazo de acción y las circunstancias que lo requieren?		
9. ¿Se han llevado a cabo reuniones de información y sensibilización?		
10. ¿Se han llevado a cabo reuniones de información y sensibilización sobre el plan de acción y las medidas establecidas al aplicar en el proyecto?		
11. ¿Se han llevado a cabo reuniones de información y sensibilización sobre el seguimiento a la implementación y las estrategias?		
12. ¿Se han llevado a cabo reuniones de información y sensibilización sobre las personas interesadas sobre el plan de acción y las medidas establecidas al aplicar en el proyecto?		
13. ¿Se tiene constancia de las personas que participaron y se registran las prácticas?		
14. ¿El sistema de seguimiento establece que miden los resultados a medida que crecen y se evalúan?		
15. ¿Se han identificado barreras de accesibilidad que podrían existir para obtener grupos vulnerables?		
16. ¿Se han llevado a cabo reuniones de seguridad y priorización de las partes afectadas?		



**Ver Anexo 07 - Página 69**

<sup>16</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2022. Guía Debida diligencia empresarial en materia de Derechos Humanos: Experiencias y herramientas prácticas en América Latina.

## Indicadores de avances del paso 3.

### Debida diligencia: Seguimiento e información.

A continuación, se recogen una serie de indicadores que nos ayudarán a identificar los avances y cambios que estamos haciendo en este paso hacia la implementación de los Principios Rectores.

Para cada uno de los indicadores, se marcará el color en que se encuentra (rojo: no avance; amarillo: en proceso; verde: conseguido). La consecución o no de éstos permite identificar cuáles serían los siguientes pasos para avanzar en esta etapa.



No avance



En proceso



Conseguido

Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA					
Requerimientos y Etapas 3 para la implementación e información.		Plazos	Medio de verificación	Nivel de avance	Opciones
Indicadores	Responsable				
1. Documentar sus estrategias y metas de mejora en materia de DDHH y su relación con el negocio.					
2. Identificar personas y roles responsables y autorizados para la ejecución de las estrategias y la implementación de las medidas de mejora.					
3. Desarrollar estrategias y planes de acción para la implementación de las estrategias y las medidas de mejora.					
4. Establecer indicadores y criterios para evaluar el progreso y la efectividad de las estrategias y las medidas de mejora.					
5. Asignar responsabilidades y roles a los miembros de la organización para la ejecución de las estrategias y las medidas de mejora.					
6. Desarrollar y establecer mecanismos de reclamación eficaces para abordar las quejas y las preocupaciones de las personas afectadas.					
7. Establecer procedimientos para la resolución de las quejas y las preocupaciones de las personas afectadas.					
8. Asignar responsabilidades y roles a los miembros de la organización para la ejecución de las estrategias y las medidas de mejora.					
9. Desarrollar y establecer mecanismos de reclamación eficaces para abordar las quejas y las preocupaciones de las personas afectadas.					
10. Establecer procedimientos para la resolución de las quejas y las preocupaciones de las personas afectadas.					



Ver Anexo 08 - Página 70

Para identificar el avance en que se encuentra cada uno de estos indicadores se propone la siguiente matriz de seguimiento, que sería completada por cada empresa. Esta matriz permitirá identificar el momento actual de consecución, asignar personas responsables y establecer plazos para lograrlo.

El establecimiento de medidas de reparación ante impactos reales en los DD.HH. es una de las secciones más importantes y sensibles del proceso de debida diligencia. Este paso se convierte y cubre en una sección completa que se aborda a continuación en la guía.



Reparación



ABC

## 2.3 ETAPA 3. ACCESO A REPARACIÓN

La reparación constituye un elemento clave del proceso de debida diligencia. Si en el proceso se determina que la empresa ha provocado o contribuido a provocar un daño y afectación real a los derechos humanos, la empresa debe reparar (PRNU Nº 22).

Para que puedan atenderse rápidamente y reparar los daños causados los Principios Rectores también establecen que deben establecerse mecanismos de reclamación eficaces (PRNU Nº 29).

### 2.3.1 ¿Qué es un mecanismo de reclamación?

Es el medio, a través del cual las personas que se sientan afectadas por la actividad de una empresa puedan plantear sus preocupaciones y solicitar una reparación. Pueden ser también útiles para recibir quejas y detectar preocupaciones de forma temprana, nutriendo el proceso de debida diligencia y permitiendo que la empresa pueda abordar los impactos lo antes posible<sup>17</sup>.

! La debida diligencia tiene como objetivo prevenir o evitar impactos en los DD.HH. pero en caso de que estos ya se hayan producido, es necesario abordar el daño y proponer diversas acciones para remediar el perjuicio ocasionado.

<sup>17</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2022. Guía Debida diligencia empresarial en materia de Derechos Humanos: Experiencias y herramientas prácticas en América Latina.

## Ejemplos de mecanismos de reclamación:

- Línea directa de quejas para empleados.
- Línea directa de quejas para personas afectadas.
- Línea directa de atención al cliente.
- Dirección de correo electrónico específica para reclamaciones.
- Línea directa en la cadena de valor.
- Buzón de sugerencias: Un lugar físico o virtual donde las personas pueden dejar sugerencias o quejas de manera anónima.
- Política de puerta abierta con la gerencia.
- Encuestas generales a empleados.
- Reuniones explícitas para abordar problemas.
- Procesos de auditoría.
- Diálogos con las partes interesadas / Participación de las partes interesadas.
- Persona de contacto designada para atender el canal.
- Sistema de reclamación ante el CONADEH.
- Comité de arbitraje: Un grupo imparcial que revisa y resuelve disputas de manera justa.
- Iniciativas sectoriales o de múltiples partes interesadas.

**Fuente:** Comisión de Derechos Humanos y Empresas, Global Compact Red México, 2021. ABC de la debida diligencia en derechos humanos para PYME, p. 25



## ¿Cómo gestionar un mecanismo de reclamación? <sup>18</sup>

- Identificar y mapear los mecanismos de reclamación que hay dentro de la empresa.
- Analizar si los mecanismos existentes pueden ser ampliados para considerar otros riesgos sobre los derechos humanos o deben crearse nuevos mecanismos.
- Garantizar que las parte interesadas que podrían ser potencialmente afectadas por un riesgo de DD.HH. tienen acceso a un mecanismo de reclamación.
- Designar una persona responsable del mecanismo.
- Identificar las quejas y reclamaciones.
- Registrar, analizar y clasificar las reclamaciones para tener información sobre los derechos y partes interesadas que podrían estar afectadas.
- Investigar las causas.
- Alertar a las personas involucradas, en caso de que sea necesario.
- Dialogar con las personas que han puesto su reclamo.
- Aportar soluciones y medidas de mejora.
- Acordar soluciones y compromisos.
- Dar información y hacer seguimiento.



### Aspectos a considerar:

- **Proactividad en los mecanismos de reclamación, orientados hacia la búsqueda de soluciones.**
- **Comunicación periódica con las partes interesadas para informar sobre la evolución de las reclamaciones, preservando así la confianza en el proceso.**
- **Actuar con transparencia en el desempeño del mecanismo, proporcionando información clara y accesible.**
- **Garantizar la confidencialidad y seguridad en el manejo de las reclamaciones para proteger a quienes las presentan.**
- **Diálogo con las partes interesadas en el diseño y funcionamiento.**
- **Superar obstáculos al acceso al mecanismo**
- **Reconocer factores que pueden dificultar el acceso al mecanismo, como el desconocimiento, el idioma, el nivel de alfabetización, los costos, la ubicación física y el temor a represalias.**
- **Recurrir a terceros imparciales en caso de conflictos.**



No es necesario que la denuncia o reclamación esté basada en una presunta violación de los derechos humanos para ser planteada. El objetivo principal es identificar cualquier preocupación legítima de los posibles afectados.

<sup>18</sup> Consejo de derechos humanos, 2020, A/HRC/44/32. Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionados con actividades empresariales mediante los mecanismos de reclamación no estatales.

### 2.3.2 ¿Qué es un mecanismo de reparación?

Si la empresa determina que ha provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas deben repararlas o contribuir a su reparación (PRNU 22).

- El concepto de reparación pretende restaurar a las personas y/o comunidades afectadas por la empresa hacia la situación en que se encontraban en caso de que el impacto no hubiera ocurrido.
- Cuando esto no sea posible, puede haber una compensación económica o no económica, como disculpas públicas o sanciones, entre otras formas.

Por tanto, debe incorporar elementos de **prevención, compensación y disuasión**, corrigiendo y reparando, en la medida de lo posible, los daños causados por algunas actividades empresariales.

**La reparación es el resultado de un proceso de debida diligencia y debe ser asumida y construida entre las partes.**



#### Importante

Este mecanismo empresarial no reemplaza las obligaciones de la empresa con respecto a los derechos humanos; por ende, debe ser complementario a otros sistemas que puedan determinar la responsabilidad de la empresa en situaciones de posibles violaciones de derechos humanos.

El Estado tiene el deber de protección frente a violaciones de derechos humanos y debe establecer mecanismos de reparación, judiciales (tribunales de justicia, tribunales laborales), o no judiciales (como el CONADEH, las oficinas públicas de reclamaciones).

Pero también las empresas tienen el deber de reparar cuando sus actividades vulneran los derechos humanos. Estos mecanismos no agotan la posibilidad de utilizar otros recursos si fuera necesario (por ejemplo, los judiciales).

#### Ejemplos de mecanismos de reparación:

- Reparación simbólica y restitución de derechos vulnerados.
- Disculpa pública.
- Sanciones y multas.
- Adopción de medidas de no repetición.
- Reparación material: Indemnizaciones económicas.
- Fondo de compensación para víctimas.
- Cese de una actividad o relación comercial determinada.
- Acuerdo sobre seguimiento conjunto de una situación o apertura de una investigación específica.
- Soluciones específicas para casos específicos: Compensación, vivienda de reemplazo para las comunidades, reincorporación a un trabajo, contribución a los medios de vida de las comunidades.



A continuación, se profundiza en algunos tipos de reparación que pueden utilizar las empresas, así como algunos ejemplos:

Mecanismos de reparación no estatales		
Tipo de mecanismo	Situaciones de impactos negativos en los DD.HH.	Medida de reparación
<b>Restitución:</b> Restablecer la posición original de las personas, comunidades o colectivos afectados por los riesgos en derechos humanos identificados.	Contaminación.	Restaurar el medio ambiente poniendo los medios y recursos necesarios por parte de la empresa.
	Despido improcedente por embarazo.	Reincorporación al puesto de trabajo.
<b>Indemnización:</b> Resarcimiento económico por un daño o perjuicio producido por la vulneración de los derechos humanos.	Despido por causa no justificada.	Indemnización monetaria.
	Pérdida de vivienda.	Indemnización monetaria por el valor de la vivienda.
<b>Rehabilitación:</b> Ofrecer servicios de rehabilitación a las personas que pueden necesitarlos para superar un impacto negativo de la actividad de la empresa.	Desplazamiento, o pérdida de tierras de cultivo.	Concesión de parcelas alternativas para el cultivo.
<b>Satisfacción:</b> Se puede dar con la cesación de un abuso continuo, una disculpa pública, entre otras.	Violencia sexual o acoso.	Asistencia o asesoramiento psicológico.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidente laboral por falta de medidas de prevención.</li> <li>• Pago por debajo del salario mínimo a los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación para poder reubicar al trabajadore en un puesto adecuado a sus condiciones físicas.</li> <li>• Reconocimiento y abono del salario mínimo a los trabajadores.</li> </ul>
<b>Garantía de no repetición:</b> En este mecanismo la empresa se compromete a evitar la repetición de riesgos cometidos en el pasado en el desarrollo de su actividad.	Identificación de riesgos en sus relaciones comerciales.	Inclusión de cláusulas de respeto a los derechos humanos en sus contratos comerciales.
	Identificación de riesgos posibles en la actividad de la empresa.	Sensibilización sobre la integración de las normas de derechos humanos en la empresa.
<b>Reparaciones preventivas:</b> Normativa estatal que obliga a la empresa a llevar a cabo acciones para prevenir los riesgos posibles en DD.HH.	Falta de consulta previa en un proyecto en territorio indígena.	Colaborar y promover el deber del Estado de llevar a cabo una consulta previa con la comunidad afectada.

**Fuente:** Consejo de derechos humanos, 2020. A/HRC/44/32 Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionados con actividades empresariales mediante los mecanismos de reclamación no estatales.

## 🔍 ¿Cómo establecer un mecanismo de reparación?

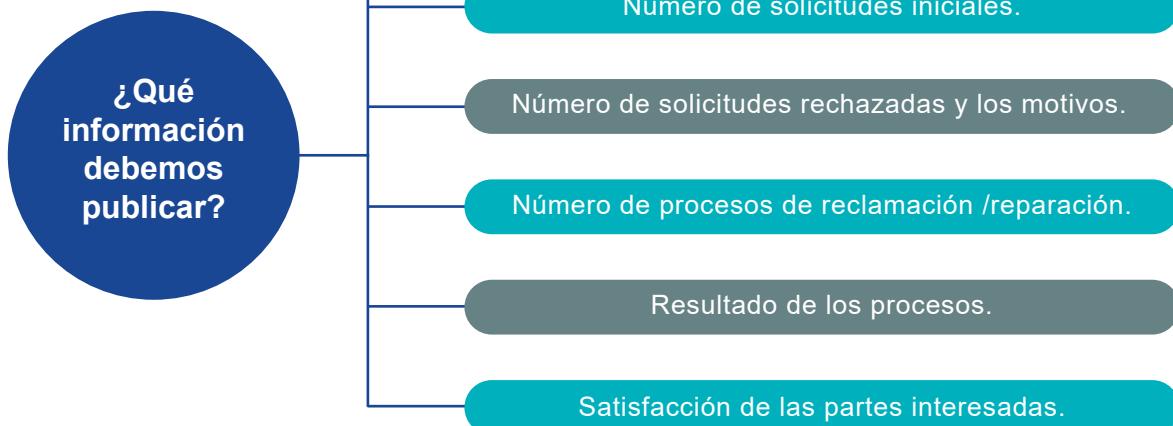
Para poder poner en marcha un mecanismo de reparación, pueden seguirse los siguientes pasos:

1. Diseñar un mecanismo a partir de un proceso de diálogo y consulta con las partes afectadas.
2. Identificar las distintas necesidades de las personas que accederán al mecanismo de reparación, teniendo en cuenta situaciones de mayor vulnerabilidad.
3. Asegurar que el mecanismo es aceptado por las partes afectadas.
4. Garantizar que el mecanismo sea sencillo de entender para todas las personas que acceden a él.
5. Designar una persona responsable de su implementación y seguimiento.
6. Contar con un sistema de seguimiento y evaluación.
7. Informar y comunicar.

### La importancia de informar y comunicar:

Informar sobre las medidas adoptadas contribuye a garantizar la confianza entre las partes y en muchos casos contribuye a evitar una interpretación errónea.

La información debe difundirse garantizando cuestiones de privacidad y confidencialidad, así como teniendo en cuenta cuestiones que pueden ser sensibles.



Fuente: Elaboración propia a partir Consejo de derechos humanos, 2020. A/HRC/44/32<sup>19</sup>

<sup>19</sup> /HRC/44/32 Consejo de derechos humanos. Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionados con actividades empresariales mediante los mecanismos de reclamación no estatales La importancia de establecer mecanismos de reclamación y reparación.

## Impactos positivos de establecer mecanismos de reclamación y reparación

- Proporcionan un canal para que las personas directamente afectadas por las operaciones de la empresa expresen sus preocupaciones.
- Permiten a las personas manifestar inquietudes cuando perciben que pueden sufrir o están sufriendo consecuencias negativas.
- Facilitan la detección temprana de problemas por parte de la empresa, evitando daños mayores o una escalada de reclamaciones.
- Posibilitan que la empresa implemente soluciones rápidas en respuesta a las preocupaciones de las partes afectadas.
- Contribuyen a fortalecer la confianza y a reducir los riesgos de enfrentamientos.

**Fuente:** Comisión de Derechos Humanos y Empresas, Global Compact Red México, 2021. ABC de la debida diligencia en derechos humanos para PYMES.

### 2.3.3 Requisitos de los mecanismos de reclamación y reparación

Para garantizar su eficacia los mecanismos deben ser (PRNU 31):

- **Legítimo:** El mecanismo debe ser reconocido y generar confianza con los grupos de interés a los que está destinado.
- **Accesible:** Es importante que se utilice y para ello debe ser conocido por todos los grupos interesados, entendible. Debe considerarse situaciones de especial dificultad a la hora de acceder a ellos, por ej. comunidades rurales sin acceso a internet, comunidades que tengan otra lengua, etc.
- **Predecible:** Debe ser claro, con un procedimiento conocido.
- **Equitativo:** Debe asegurarse el acceso a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para que se puedan iniciar procesos de reclamación en condiciones de igualdad.
- **Transparente:** Mantener informadas a las personas y/o comunidades durante todo el proceso.
- **Compatible con los derechos:** Asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.
- **Una fuente de aprendizaje continuo:** Adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro.
- **Basarse en la participación y el diálogo**

Consultar referencias con modelo de matriz de riesgos en el apartado Recursos para profundizar.



## 2.3.4 Preguntas a hacerse y Seguimiento de avances Mecanismos de reclamación y de reparación.

A continuación, se enumeran una serie de preguntas que ayudarán a la reflexión interna a la hora de avanzar en el acceso a mecanismos de reparación y reclamación.

### Acceso a reparación

#### ALGUNAS PREGUNTAS A HACERSE

- ¿Cómo se asegura que el mecanismo de remedios es aceptado y reconocido por las personas afectadas?
- ¿Cómo asegurar que sea línea con los estándares internacionales de DD.HH.?
- ¿Hay algún protocolo para asegurar que el mecanismo de reclamación alerta a la empresa sobre las situaciones que requieren especial atención para prevenir riesgos de derechos humanos?
- ¿Existen otros mecanismos de reparación y reclamación externos sean judiciales o no judiciales?
- ¿Cómo participan las partes interesadas en el diseño y funcionamiento del mecanismo?
- ¿Cómo se integran a los grupos de interés en el diseño y funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos?
- ¿De qué manera vamos a tener en cuenta a grupos de mayor vulnerabilidad?
- ¿Se incorpora un enfoque de género a la hora de establecer mecanismos de reparación y reclamación?
- ¿Cómo se vincula el mecanismo de reclamación a la reparación?
- ¿Cómo garantizamos que la reparación responde a las inquietudes y expectativas de las personas afectadas?

### Mecanismos de reclamación y reparación



## 2.3.5 Preguntas guía. Acceso a reparación

Para ir avanzando en el proceso de la Etapa 1, se enumeran una serie de preguntas guía que pueden ser de utilidad.

Para cada una de las preguntas se responderá SI o NO. Eso ayudará a comprender qué avances se han hecho en esta etapa, y cuáles serían los siguientes pasos a dar para seguir avanzando.



[Ver Anexo 09 - Página 71](#)

Preguntas guía	
Etapa 1 Acceso a reparación	
	SI
1. ¿La empresa cuenta con mecanismos de reparación?	
2. ¿Los mecanismos de reparación son públicos y fáciles de acceder?	
3. ¿Quién ha designado a una persona o grupo de personas para la implementación y seguimiento de los mecanismos de reparación?	
4. ¿Las partes interesadas conocen los mecanismos de reparación de la empresa?	
5. ¿El mecanismo de reparación tiene un procedimiento claro y establecido?	
6. ¿La gerencia e autoridad y confidencialidad les permite que utilicen los mecanismos?	
7. ¿Qué han hecho en torno a las diferentes culturas, idiomas, y accesibilidad de las partes interesadas?	
8. ¿Han comenzado acciones de preventivo y reparativo a partir de los mecanismos de reparación?	
9. ¿Ha evitado con medidas de reparación?	
10. ¿Los derechos de los mecanismos de reparación no publicados que existen en el país y hacen parte del acuerdo de sus empresas?	
11. ¿Las partes interesadas han contactado en su diseño y puesta en marcha con las partes interesadas?	
12. ¿Las partes interesadas expresan confianza en el mecanismo?	
13. ¿Los mecanismos de reparación proporcionan una solución que protege y garantiza la confidencialidad y privacidad?	
14. ¿Se han contactado con el CONADH para dar seguimiento a los mecanismos?	

## 2.3.6 Indicadores de avances. Acceso a reparación

A continuación, se recogen una serie de indicadores que nos ayudarán a identificar los avances y cambios que estamos haciendo en esta Etapa hacia la implementación de los Principios Rectores.

Para cada uno de los indicadores, se marcará el color en que se encuentra (rojo: no avance; amarillo: en proceso; verde: conseguido). La consecución o no de éstos permite identificar cuáles serían los siguientes pasos para avanzar en esta etapa.



No avance



En proceso



Conseguido

Para identificar el avance en que se encuentra cada uno de estos indicadores se propone la siguiente matriz de seguimiento, que sería completada por cada empresa. Esta matriz permitirá identificar el momento actual de consecución, asignar personas responsables, y establecer plazos para lograrlo.



[Ver Anexo 10 - Página 72](#)

Indicadores de avance implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA					
ESTADO DE AVANCE	Responsable	Plazo	Modo de verificación	Nivel de avance	
				Si	En proceso
1. Al menos 2 mecanismos de reparación establecidos y puestos en marcha				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Se han establecido responsables y roles para el manejo de los mecanismos de reparación				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Existe mecanismo de aviso de las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Existe mecanismo de seguimiento de los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Existe mecanismo de seguimiento a las partes interesadas con los mecanismos de reparación establecidos				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Al menos 1 mecanismo de reparación establecido y puesto en marcha				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## FUENTES Y ANEXOS



## Fuentes utilizadas y recursos para profundizar<sup>20</sup>

Documentos y guías de interés general sobre el proceso de Debida diligencia

- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2022. Guía Debida diligencia empresarial en materia de Derechos Humanos: Experiencias y herramientas prácticas en América Latina  
<https://empresasyderechoshumanos.org/wp-content/uploads/2022/10/Debida-Diligencia-Empresarial-en-Materia-de-Derechos-Humanos.pdf>  
Numerosos recursos, y herramientas para los distintos pasos de la debida diligencia a lo largo de toda la guía. Incorpora también una parte final con muchas herramientas prácticas (página 73-75).
- FUPAD y CREER. Empresas y Derechos Humanos en Colombia.  
[https://www.anh.gov.co/documents/706/Gu%C3%A3A\\_proceso\\_de\\_debida\\_diligencia\\_en\\_el\\_marco\\_de\\_los\\_Principios\\_Rectores\\_de\\_Na\\_Me5Y45q.pdf](https://www.anh.gov.co/documents/706/Gu%C3%A3A_proceso_de_debida_diligencia_en_el_marco_de_los_Principios_Rectores_de_Na_Me5Y45q.pdf)
- Red Pacto Global de Chile, 2019. Empresas y derechos humanos. Nuestro compromiso. Guía para empresas.  
[https://www.cpc.cl/wp-content/uploads/2019/05/1\\_Guia-para-Empresas-DD.HH.-2019\\_17abril.pdf](https://www.cpc.cl/wp-content/uploads/2019/05/1_Guia-para-Empresas-DD.HH.-2019_17abril.pdf)
- Cámara de Comercio de Bogotá, 2022, Pymes y derechos humanos: Guía práctica de debida diligencia en derechos humanos para pymes.  
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstreams/22971aad-2331-4a2d-8144-f23d85f9490a/download>
- Comisión de Derechos Humanos y Empresas, Global Compact Red México, 2021. ABC de la debida diligencia en derechos humanos para PYMES.  
<https://cce.org.mx/wp-content/uploads/2021/12/ABC-de-la-Debida-Diligencia-en-derechos-humanos-para-PyMEs.pdf>
- PNUD, 2021. Guía de facilitación para la formación en Derechos Humanos y Debida Diligencia.  
<https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/guia-de-facilitacion-para-la-formacion-en-derechos-humanos-y-debida-diligencia>
- CIDEAL, 2018. Guía para la aplicación de la debida diligencia sobre derechos humanos en las empresas.  
<https://www.cideal.org/libreria/guia-para-la-aplicacion-de-la-debida-diligencia-sobre-derechos-humanos-en-las-empresas/>
- Comisión Europea, 2016. Guía de derechos humanos para pequeñas y medianas empresas.  
<https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2016/10/DERECHOS-HUMANOS-Y-PYMES.pdf>
- Sustentia, 2013. Cuaderno Guía. De los principios rectores ONU sobre empresa y derechos humanos. Puerta de entrada.  
<https://www.sustentia.com/wp-content/uploads/2014/01/Cuaderno-Guia-Principios-Rectores-Nov13-Sustentia.pdf>
- Naciones Unidas, 2011. Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”, HR/PUB/11/04.

## Recursos para los distintos pasos del proceso de Debida diligencia

Compromiso Institucional

- Shift, Global Compact, Oxfam, 2019. Hacer negocios respetando los derechos humanos. Herramienta guía para empresas  
[https://shiftproject.org/wp-content/uploads/2019/02/shift\\_hacernegocios\\_derechoshumanos\\_esp\\_v021119.pdf](https://shiftproject.org/wp-content/uploads/2019/02/shift_hacernegocios_derechoshumanos_esp_v021119.pdf)  
Para profundizar en la Declaración de compromiso, aprender de errores que deben evitarse y los pasos a dar, puede consultarse el cap. 3.1.

<sup>20</sup> Se enumeran distintos recursos, no por orden alfabético sino clasificados en función de la temática de interés.

- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2022. Guía Debida diligencia empresarial en materia de Derechos Humanos: Experiencias y herramientas prácticas en América Latina, , pág. 27. <https://empresasyderechoshumanos.org/wp-content/uploads/2022/10/Debida-Diligencia-Empresarial-en-Materia-de-Derechos-Humanos.pdf>
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas y el Pacto Mundial de la ONU, 2015. Guide on How to Develop a Human Rights Policy (Cómo Desarrollar una Política de Derechos Humanos). <https://unglobalcompact.org/library/22>
- Centro de Recursos de Negocios y Derechos Humanos, listado de las empresas con política de derechos humanos. Véase <https://business-humanrights.org/en/company-policy-statements-on-human-rights>

## Identificación de riesgos

- OCDE, 2018. Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, pag. 80 y ss. <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20Gu%C3%A1A%20de%20la%20OCDE,materia%20de%20debida%20diligencia%20y%20sus%20disposiciones%20asociadas#page=31>
- DELOITTE, 2016. Análisis de Riesgos en Derechos Humanos. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/risk/An%C3%A1lisis%20de%20Riesgos%20en%20DD.HH.%20CEADS%20Deloitte.pdf> (ejemplo de matrices de riesgos en derechos humanos)
- Corporate Human Rights Benchmark, 2022. Metodología 2022-2023 sobre evaluación e identificación de riesgos e impactos en derechos humanos para sectores específicos. <https://www.worldbenchmarkingalliance.org/research/the-methodology-for-the-2022-corporate-human-rights-benchmark/>
- Instituto Danés de Derechos humanos, 2020. Human Rights Impact Assessment Guidance and Toolbox. <https://www.humanrights.dk/tools/human-rights-impact-assessment-guidance-toolbox>
- Acciones prácticas para empresas para identificar y abordar las peores formas de trabajo infantil en cadenas de suministro de minerales (ENG). [https://white.lim.ilo.org/ipec/documentos/ilo\\_ioc\\_child\\_labour\\_guidance\\_es.pdf](https://white.lim.ilo.org/ipec/documentos/ilo_ioc_child_labour_guidance_es.pdf)

## Identificación y mapeo de partes interesadas

- GIZ. Identifying and Understanding Stakeholders. [https://kompass.wirtschaft-entwicklung.de/fileadmin/user\\_upload/Praxishilfen/TK\\_06\\_Identifying\\_stakeholders\\_cooperation\\_partners.pdf](https://kompass.wirtschaft-entwicklung.de/fileadmin/user_upload/Praxishilfen/TK_06_Identifying_stakeholders_cooperation_partners.pdf)
- Gestión de impactos en derechos humanos Global Compact. 2015. 5 Steps Towards Managing the Human Rights Impacts of Your Business (5 pasos para gestionar los impactos de sus negocios en los derechos humanos), German. <https://twentyfifty.co.uk/publication/5-steps-towards-managing-the-human-rights-impacts-of-your-business/>
- COHEP. Guía de buenas prácticas para la integración del respeto a los derechos humanos en la cadena de suministro del sector comercial, industrial y de servicios de Honduras. Herramienta para la Creación de Valor en la Cadena de Suministro a Partir de la Debida Diligencia en Derechos Humanos (CVCS-DDDH). <https://empresasyDD.HH..org/cadenadesuministro/cap/?id=caja-de-herramientas-como-par-consistente-a-la-presente-guia>
- Informar sobre acciones en derechos humanos Shift y Mazars, 2017. Marco para el Informe de los Principios Rectores de las Naciones Unidas. [https://www.institutosustentia.com/pluginfile.php/6320/mod\\_resource/content/1/UNGPRF\\_SP-Dec2017.pdf](https://www.institutosustentia.com/pluginfile.php/6320/mod_resource/content/1/UNGPRF_SP-Dec2017.pdf)

## Evaluación del cumplimiento de derechos humanos y listados de indicadores

- Naciones Unidas, 2012. Indicadores de Derechos humanos. Guía para la medición y la aplicación.  
[https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Human\\_rights\\_indicators\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Human_rights_indicators_sp.pdf)
- Instituto danés de derechos humanos, 2006. Human rights compliance assessment (HRCA). Evaluación del cumplimiento de los derechos humanos 'Quick check'.  
[https://www.humanrights.dk/sites/humanrights.dk/files/media/migrated/hrca\\_quick\\_check\\_spanish.pdf](https://www.humanrights.dk/sites/humanrights.dk/files/media/migrated/hrca_quick_check_spanish.pdf)
- FUPAD y CREER, 2018. Batería de indicadores para la debida diligencia en derechos humanos para el sector hidrocarburífero, Colombia.  
[https://www.anh.gov.co/documents/703/Bater%C3%ADa\\_de\\_indicadores\\_para\\_la\\_debida\\_diligencia\\_en\\_Derechos\\_Humanos.pdf](https://www.anh.gov.co/documents/703/Bater%C3%ADa_de_indicadores_para_la_debida_diligencia_en_Derechos_Humanos.pdf)

## Participación de las partes interesadas y relacionamiento comunitario

- OCDE, 2016. Guía de la OCDE de diligencia debida para la participación significativa de las partes interesadas del sector extractivo.  
<https://mneguidelines.oecd.org/OECD-Guidance-Extractives-Sector-Stakeholder-Engagement-ESP.pdf>
- Guías Colombia, 2020. Guía de debida diligencia en DD.HH. para el relacionamiento con comunidades.  
[https://empresaspazDD.HH..ideasapaz.org/sites/default/files/2020-08/FIP\\_GC\\_RelComunidades\\_Final4agosto.pdf](https://empresaspazDD.HH..ideasapaz.org/sites/default/files/2020-08/FIP_GC_RelComunidades_Final4agosto.pdf)

## Atención a personas y grupos en situación de mayor vulnerabilidad y a colectivos específicos

UNGP. Perspectiva de Género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, Naciones Unidas. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/Gender/GenderUNGP\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/Gender/GenderUNGP_SP.pdf)

Instituto Danés de Derechos Humanos, 2019, Respetar los derechos de los pueblos indígenas. Lista de verificación sobre debida diligencia para las empresas. [https://www.humanrights.dk/sites/humanrights.dk/files/media/migrated/indigenouspeople\\_spanish.pdf](https://www.humanrights.dk/sites/humanrights.dk/files/media/migrated/indigenouspeople_spanish.pdf)

- Naciones Unidas, 2021. Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Orientación para garantizar el respeto de las personas defensoras de derechos humanos.  
<https://empresasyderechoshumanos.org/wp-content/uploads/2022/10/Guia-Personas-defensoras-UNWG.pdf>
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas y OIT, 2017. Guía para empresas sobre los derechos de las personas con discapacidad.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_643941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_643941.pdf)
- ACNUDH, 2018. Hacer frente a la discriminación contra las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersexuales. Normas de Conducta para las Empresas.  
<https://www.unfe.org/wp-content/uploads/2018/04/Principios-mundiales-para-las-empresas.pdf>
- Guías Chile sobre Empresas y Derechos Humanos, 2020. Guía sobre personas migrantes y refugiadas.  
<https://www.casadelpaz.cl/derechoshumanosyempresas/wp-content/uploads/2020/09/GUI%CC%81A-MIGRANTES.pdf>

## Mecanismos de reclamación y reparación

- Guía Colombia de mecanismos de quejas y reclamos atentos a los derechos humanos y el Derecho internacional humanitario, 2020. Experiencias empresariales de implementación de las guías Colombia. Estudio de caso: Telefónica Movistar Colombia.  
[https://empresaspazDD.HH..ideasapaz.org/sites/default/files/2020-12/FIP\\_GC\\_Telefonica.pdf](https://empresaspazDD.HH..ideasapaz.org/sites/default/files/2020-12/FIP_GC_Telefonica.pdf)

- ICCM, 2020, Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local: Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales.  
<https://www.icmm.com/website/publications/pdfs/social-performance/2019/es/es-grievance-mechanism.pdf>
- Ethical Trading Initiative. Access to remedy. Practical guidance for companies.  
[https://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared\\_resources/Access%20to%20remedy\\_0.pdf](https://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/Access%20to%20remedy_0.pdf)
- Consejo de derechos humanos, 2020. Mejorar la rendición de cuentas y el acceso a las reparaciones para las víctimas de violaciones de los derechos humanos relacionados con actividades empresariales mediante los mecanismos de reclamación no estatales. A/HRC/44/32.  
<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G20/114/02/PDF/G2011402.pdf?OpenElement>

## ANEXOS

### Listado de Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos

**Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie**  
**Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos:**  
**puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”**<sup>21</sup>

#### I. El deber del Estado de proteger los derechos humanos

##### A. Principios fundacionales

1. Los Estados deben proteger contra las violaciones de los derechos humanos cometidas en su territorio y/o su jurisdicción por terceros, incluidas las empresas. A tal efecto deben adoptar las medidas apropiadas para prevenir, investigar, castigar y reparar esos abusos mediante políticas adecuadas, actividades de reglamentación y sometimiento a la justicia.
2. Los Estados deben enunciar claramente que se espera de todas las empresas domiciliadas en su territorio y/o jurisdicción que respeten los derechos humanos en todas sus actividades.

##### B. Principios operativos

Funciones reglamentarias y normativas del Estado de carácter general

3. En cumplimiento de su obligación de protección, los Estados deben:
  - a) Hacer cumplir las leyes que tengan por objeto o por efecto hacer respetar los derechos humanos a las empresas, evaluar periódicamente si tales leyes resultan adecuadas y remediar eventuales carencias;
  - b) Asegurar que otras leyes y normas que rigen la creación y las actividades de las empresas, como el derecho mercantil, no restrinjan sino que propicien el respeto de los derechos humanos por las empresas;
  - c) Asesorar de manera eficaz a las empresas sobre cómo respetar los derechos humanos en sus actividades;
  - d) Alentar y si es preciso exigir a las empresas que expliquen cómo tienen en cuenta el impacto de sus actividades sobre los derechos humanos.

##### El nexo entre el Estado y las empresas

4. Los Estados deben adoptar medidas adicionales de protección contra las violaciones de derechos humanos cometidas por empresas de su propiedad o bajo su control, o que reciban importantes apoyos y servicios de organismos estatales, como los organismos oficiales de crédito a la exportación y los organismos oficiales de seguros o de garantía de las inversiones, exigiendo en su caso, la debida diligencia en materia de derechos humanos.
5. Los Estados deben ejercer una supervisión adecuada con vistas a cumplir sus obligaciones internacionales de derechos humanos cuando contratan los servicios de empresas, o promulgan leyes a tal fin, que puedan tener un impacto sobre el disfrute de los derechos humanos.
6. Los Estados deben promover el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas con las que lleven a cabo transacciones comerciales.

##### Fomentar el respeto de los derechos humanos por las empresas en zonas afectadas por conflictos

7. Puesto que el riesgo de violaciones graves de los derechos humanos es mayor en zonas afectadas por conflictos, los Estados deben tratar de asegurar que las empresas que operan en tales contextos no se vean implicadas en abusos de este tipo, adoptando entre otras las siguientes medidas:

<sup>21</sup> Consejo de DD.HH. (2011). Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar” A/HRC/17/31, 21 de marzo de 2011.

- a) Colaborar en la fase más temprana posible con las empresas para ayudarlas a determinar, prevenir y mitigar los riesgos que entrañen sus actividades y relaciones empresariales para los derechos humanos;
- b) Prestar asistencia adecuada a las empresas para evaluar y tratar los principales riesgos de abusos, prestando especial atención tanto a la violencia de género como a la violencia sexual;
- c) Negar el acceso al apoyo y servicios públicos a toda empresa que esté implicada en graves violaciones de los derechos humanos y se niegue a cooperar para resolver la situación;
- d) Asegurar la eficacia de las políticas, leyes, reglamentos y medidas coercitivas vigentes para prevenir el riesgo de que las empresas se vean implicadas en graves violaciones de los derechos humanos.

### **Garantizar la coherencia política**

8. Los Estados deben asegurar que los departamentos y organismos gubernamentales y otras instituciones estatales que configuran las prácticas empresariales sean conscientes de las obligaciones de derechos humanos del Estado y las respeten en el desempeño de sus respectivos mandatos, en particular ofreciéndoles la información, la capacitación y el apoyo pertinente.
9. Los Estados cuando actúen en calidad de miembros de instituciones multilaterales que tratan cuestiones relacionadas con las empresas, deberán:
  - a) Tratar de asegurarse de que esas instituciones no limiten la capacidad de los Estados miembros de cumplir su deber de protección ni pongan trabas a la observancia de los derechos humanos por las empresas;
  - b) Alentar a esas instituciones, en el marco de sus respectivos mandatos y capacidades, a promover el respeto de los derechos humanos entre las empresas y a ayudar a los Estados que lo soliciten a cumplir su deber de protección contra las violaciones de los derechos humanos cometidas por empresas, en particular mediante iniciativas de asistencia técnica, fomento de la capacidad y sensibilización;
  - c) Inspirarse en estos Principios Rectores para promover el mutuo entendimiento y la cooperación internacional en la gestión de problemas relacionados con las empresas y los derechos humanos.

## **II. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos**

### **A. Principios fundacionales**

10. Las empresas deben respetar los derechos humanos. Eso significa que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación.
11. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se refiere a los derechos humanos internacionalmente reconocidos – que abarcan, como mínimo, los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
12. La responsabilidad de respetar los derechos humanos exige que las empresas:
  - a) Eviten que sus propias actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y hagan frente a esas consecuencias cuando se produzcan;
  - b) Traten de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.
13. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se aplica a todas las empresas independientemente de su tamaño, sector, contexto operacional, propietario y estructura. Sin embargo, la magnitud y la complejidad de los medios dispuestos por las empresas para asumir esa responsabilidad puede variar en función de esos factores y de la gravedad de las consecuencias negativas de las actividades de la empresa sobre los derechos humanos.

14. Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias, a saber:
- a) Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos;
  - b) Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos;
  - c) Unos procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

## B. Principios operacionales Compromiso político

15. Para asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben expresar su compromiso con esta responsabilidad mediante una declaración política que:
- a) Sea aprobada al más alto nivel directivo de la empresa;
  - b) Se base en un asesoramiento especializado interno y/o externo;
  - c) Establezca lo que la empresa espera, en relación con los derechos humanos, de su personal, sus socios y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios;
  - d) Se haga pública y se difunda interna y externamente a todo el personal, los socios y otras partes interesadas;
  - e) Quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido a nivel de toda la empresa.

## La debida diligencia en materia de derechos humanos

16. Con el fin de identificar, prevenir, mitigar y responder de las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos, las empresas deben proceder con la debida diligencia en materia de derechos humanos. Este proceso debe incluir una evaluación del impacto real y potencial de las actividades sobre los derechos humanos, la integración de las conclusiones, y la actuación al respecto; el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas. La debida diligencia en materia de derechos humanos:
- a) Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales;
  - b) Variará de complejidad en función del tamaño de la empresa, el riesgo de graves consecuencias negativas sobre los derechos humanos y la naturaleza y el contexto de sus operaciones;
  - c) Debe ser un proceso continuo, ya que los riesgos para los derechos humanos pueden cambiar con el tiempo, en función de la evolución de las operaciones y el contexto operacional de las empresas.

17. A fin de calibrar los riesgos en materia de derechos humanos, las empresas deben identificar y evaluar las consecuencias negativas reales o potenciales sobre los derechos humanos en las que puedan verse implicadas ya sea a través de sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales. Este proceso debe:
- a) Recurrir a expertos en derechos humanos internos y/o independientes;
  - b) Incluir consultas sustantivas con los grupos potencialmente afectados y otras partes interesadas, en función del tamaño de la empresa y de la naturaleza y el contexto de la operación.

18. Para prevenir y mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos, las empresas deben integrar las conclusiones de sus evaluaciones de impacto en el marco de las funciones y procesos internos pertinentes y tomar las medidas oportunas.
- a) Para que esa integración sea eficaz es preciso que:
    - i) La responsabilidad de prevenir esas consecuencias se asigne a los niveles y funciones adecuados dentro de la empresa;
    - ii) La adopción de decisiones internas, las asignaciones presupuestarias y los procesos de supervisión permitan ofrecer respuestas eficaces a esos impactos.
  - b) Las medidas que deban adoptarse variarán en función de:
    - i) Que la empresa provoque o contribuya a provocar las consecuencias negativas o de que su implicación se

reduzca a una relación directa de esas consecuencias con las operaciones, productos o servicios prestados por una relación comercial;

ii) Su capacidad de influencia para prevenir las consecuencias negativas

19. A fin de verificar si se están tomando medidas para prevenir las consecuencias negativas sobre los derechos humanos, las empresas deben hacer un seguimiento de la eficacia de su respuesta. Este seguimiento debe:

a) Basarse en indicadores cualitativos y cuantitativos adecuados;

b) Tener en cuenta los comentarios de fuentes tanto internas como externas, incluidas las partes afectadas.

20. Para explicar las medidas que toman para hacer frente a las consecuencias de sus actividades sobre los derechos humanos, las empresas deben estar preparadas para comunicarlas exteriormente, sobre todo cuando los afectados o sus representantes planteen sus inquietudes. Las empresas cuyas operaciones o contextos operacionales implican graves riesgos de impacto sobre los derechos humanos deberían informar oficialmente de las medidas que toman al respecto.

En cualquier caso, las comunicaciones deben reunir las siguientes condiciones:

a) Una forma y una frecuencia que reflejen las consecuencias de las actividades de la empresa sobre los derechos humanos y que sean accesibles para sus destinatarios;

b) Aportar suficiente información para evaluar si la respuesta de una empresa ante consecuencias concretas sobre los derechos humanos es adecuada;

c) No poner en riesgo, a su vez, a las partes afectadas o al personal, y no vulnerar requisitos legítimos de confidencialidad comercial.

## Reparación

21. Si las empresas determinan que han provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas deben repararlas o contribuir a su reparación por medios legítimos.

## Cuestiones de contexto

22. En cualquier contexto, las empresas deben:

a) Cumplir todas las leyes aplicables y respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, dondequiera que operen;

b) Buscar fórmulas que les permitan respetar los principios de derechos humanos internacionalmente reconocidos cuando deban hacer frente a exigencias contrapuestas;

c) Considerar el riesgo de provocar o contribuir a provocar violaciones graves de los derechos humanos como una cuestión de cumplimiento de la ley dondequiera que operen

23. Cuando sea necesario dar prioridad a las medidas para hacer frente a las consecuencias negativas, reales y potenciales, sobre los derechos humanos, las empresas deben ante todo tratar de prevenir y atenuar las consecuencias que sean más graves o que puedan resultar irreversibles si no reciben una respuesta inmediata.

## II. Acceso a mecanismos de reparación

### A. Principios fundacionales

24. Como parte de su deber de protección contra las violaciones de derechos humanos relacionadas con actividades empresariales, los Estados deben tomar medidas apropiadas para garantizar, por las vías judiciales, administrativas, legislativas o de otro tipo que correspondan, que cuando se produzcan ese tipo de abusos en su territorio y/o jurisdicción los afectados puedan acceder a mecanismos de reparación eficaces.

### B. Principios operacionales

#### Mecanismos judiciales estatales

25. Los Estados deben adoptar las medidas apropiadas para asegurar la eficacia de los mecanismos judiciales nacionales cuando aborden las violaciones de derechos humanos relacionadas con empresas, en particular considerando la

forma de limitar los obstáculos legales, prácticos y de otros tipos que puedan conducir a una denegación del acceso a los mecanismos de reparación.

### Mecanismos extrajudiciales de reclamación del Estado

26. Los Estados deben establecer mecanismos de reclamación extrajudiciales eficaces y apropiados, paralelamente a los mecanismos judiciales, como parte de un sistema estatal integral de reparación de las violaciones de los derechos humanos relacionadas con empresas.

### Mecanismos de reclamación no estatales

27. Los Estados deben estudiar la forma de facilitar el acceso a los mecanismos de reclamación no estatales que se ocupan de las violaciones de los derechos humanos relacionadas con empresas.

28. Para que sea posible atender rápidamente y reparar directamente los daños causados, las empresas deben establecer o participar en mecanismos de reclamación eficaces de nivel operacional a disposición de las personas y las comunidades que sufren las consecuencias negativas.

29. Las corporaciones industriales, las colectividades de múltiples partes interesadas y otras iniciativas de colaboración basadas en el respeto de las normas relativas a los derechos humanos deben garantizar la disponibilidad de mecanismos de reclamación eficaces.

### Criterios de eficacia de los mecanismos de reclamación extrajudiciales

30. Para garantizar su eficacia, los mecanismos de reclamación extrajudiciales, tanto estatales como no estatales, deben ser:

- a) Legítimos: suscitar la confianza de los grupos de interés a los que están destinados y responder del correcto desarrollo de los procesos de reclamación;
- b) Accesibles: ser conocidos por todos los grupos interesados a los que están destinados y prestar la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder a ellos;
- c) Predecibles: disponer de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa, y aclarar los posibles procesos y resultados disponibles, así como los medios para supervisar la implementación;
- d) Equitativos: asegurar que las víctimas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto;
- e) Transparentes: mantener informadas a las partes en un proceso de reclamación de su evolución, y ofrecer suficiente información sobre el desempeño del mecanismo, con vistas a fomentar la confianza en su eficacia y salvaguardar el interés público que esté en juego;
- f) Compatibles con los derechos: asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;
- g) Una fuente de aprendizaje continuo: adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro;

### Los mecanismos de nivel operacional también deberían:

- h) Basarse en la participación y el diálogo: consultar a los grupos interesados a los que están destinados sobre su diseño y su funcionamiento, con especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver los agravios.

## Ejemplo de matriz de riesgo

Una herramienta para análisis de impacto puede descargarse en:

<https://empresasyDD.HH..org/cadenadesuministro/cap/?id=caja-de-herramientas-como-par-consistente-a-la-presente-guia>

### Instrumento 6: Priorización de proveedores (método gráfico simplificado)

#### Instrucciones

- Enumere los proveedores asociados a la organización.
- Proporcione información detallada sobre los servicios o productos suministrados por cada proveedor.

A continuación, evalúe el impacto utilizando una escala de 4 colores. Esta escala le permite asignar un valor relativo de riesgo a los proveedores en la columna de riesgo y colocarlos en un gráfico de dispersión.

En este gráfico, se dividen los proveedores en 4 cuadrantes. El cuadrante de “Proveedores Prioritarios” identifica a aquellos con mayor riesgo, representando el tamaño del círculo su nivel de riesgo. Por otro lado, el cuadrante opuesto (donde coinciden ambos ejes) alberga a los proveedores menos riesgosos. Los dos cuadrantes restantes indican un riesgo intermedio.

Tanto a través del gráfico como mediante la puntuación de riesgo, esta herramienta le permite identificar fácilmente qué proveedores son más críticos en términos de riesgo de violación de derechos humanos. Se recomienda que, en la columna de comentarios, para los proveedores más críticos, se indique si están o no dentro de su esfera de influencia y, en caso afirmativo, se haga una breve referencia a los riesgos principales que presenta dicho proveedor.

## Preguntas guía

Se deberá responder afirmativamente (SI) o negativamente (NO) a cada una de ellas.

Esta dinámica facilitará la evaluación de los progresos alcanzados en esta etapa y proporcionará una clara indicación de los pasos a seguir.

ETAPA 1 Compromiso político con los Derechos Humanos	SI	NO
1. ¿Se ha generado una dinámica de reflexión y diálogo en los distintos niveles de la empresa para hablar de los derechos humanos, y lo que implican en las distintas acciones, planes y políticas de la empresa?		
2. ¿Ha habido alguna capacitación y formación en materia de derechos humanos?		
3. ¿Se han desarrollado acciones de sensibilización y conocimiento de los derechos humanos a nivel directivo?		
4. ¿Existe un compromiso a nivel gerencial sobre las cuestiones de derechos humanos?		
5. ¿Hay compromiso por parte de la asamblea de accionistas, consejo de administración?		
6. ¿Se han realizado consultas para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas como trabajadores/as, socios, proveedores, comunidades?		
7. ¿Se ha constituido un grupo de personas responsable de la aplicación del marco de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos?		
8. ¿Existe una declaración institucional de compromiso con los derechos humanos?		
9. ¿La declaración está aprobada al más alto nivel directivo de la empresa?		
10. ¿La declaración identifica a los responsables en materia de derechos humanos en la empresa?		
11. ¿Se incorporan en la declaración los derechos humanos más relacionados con la actividad de la empresa?		
12. ¿La declaración incorpora aspectos para promover los DD.HH. en los procedimientos, políticas, y operaciones de la empresa?		
13. ¿La declaración recoge lo que la empresa espera de sus empleados, socios, proveedores y otras partes interesadas con relación a los derechos humanos?		
14. ¿La declaración recoge las responsabilidades y compromisos de la empresa con relación a los derechos humanos?		
15. ¿La declaración recoge los principios de igualdad y no discriminación?		
16. ¿La declaración recoge los principios de atención a personas y grupos en situación de mayor vulnerabilidad?		
17. ¿La declaración recoge el compromiso de respetar los derechos humanos de los pueblos indígenas y afrodescendientes?		
18. ¿Las partes interesadas conocen los términos de la declaración institucional?		
19. ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa, las entidades socias, inversionistas, proveedores, la declaración?		
20. ¿La declaración es accesible de manera pública, en plataformas, u otros espacios?		
21. ¿Hay compromiso de asignar presupuesto?		



## Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA

ETAPA 1 Compromiso político				Nivel de avance (marque la columna que corresponda)			Observaciones
Indicadores	Responsable	Plazos	Medio de verificación	 No avance	 En proceso	 Conseguido	
<p>1. Plan de capacitación en derechos humanos realizado a nivel directivo.</p> <p>2. Plan de capacitación en derechos humanos a nivel técnico/operativo.</p> <p>3. Conformación de un comité o grupo específico responsable de la implementación de los PRNU.</p> <p>4. Declaración institucional aprobada y publicada.</p> <p>5. Al menos dos reuniones con expertos internos/externos para el desarrollo del contenido de la declaración.</p> <p>6. Al menos dos reuniones con las partes interesadas para conocer sus necesidades y expectativas.</p> <p>7. Comunicado de difusión del compromiso con los DD.HH. al interno de la empresa (trabajadores).</p> <p>8. Comunicado de difusión del compromiso con los DD.HH. al externo de la empresa (proveedores, socios comerciales, clientes...).</p> <p>9. Comunicado de difusión del compromiso con organizaciones de la sociedad civil que pueden verse afectados por las actividades de la empresa.</p>							



## Preguntas guía

Se deberá responder afirmativamente (SI) o negativamente (NO) a cada una de ellas.

Esta dinámica facilitará la evaluación de los progresos alcanzados en esta etapa y proporcionará una clara indicación de los pasos a seguir.

ETAPA 2 Paso 1 - Identificación y evaluación de riesgos	SI	NO
1. Al poner en marcha una actividad, ¿se conoce el contexto social, económico, ambiental y político de la zona de influencia?		
2. ¿Se ha recopilado información para entender y comprender mejor el contexto de intervención, como informes de contexto, de organizaciones sociales, estudios académicos, u otros instrumentos?		
3. ¿Se ha identificado a las personas o grupos que corren el riesgo de verse afectados negativamente por las actividades de la empresa?		
4. Dentro de la identificación de personas que pudieran estar afectadas, ¿se ha hecho una identificación de las personas o grupos más vulnerables?		
5. ¿Se han tenido en cuenta los riesgos específicos que pueden afectar a las mujeres?		
6. ¿Se han identificado los principales derechos humanos que pueden llegar a afectarse por la actividad de la empresa?		
7. ¿Dispone de medios para obtener información de los grupos interesados directamente afectados o sus representantes legítimos?		
8. ¿Se han identificado riesgos causados tanto de forma directa como indirecta?		
9. ¿Se han identificado riesgos generados o que podrían generarse en toda la cadena de valor?		
10. ¿Se cuenta con una matriz de riesgos en los derechos humanos?		
11. ¿La matriz de riesgos establece prioridades en función de la gravedad e impacto?		
12. ¿La matriz de riesgos recoge riesgos reales y potenciales?		
13. ¿Para la identificación de riesgos se han establecido mecanismos y procesos de consulta con las partes interesadas?		
14. ¿Se ha realizado una valoración de los riesgos más significativos?		
15. ¿Se cuenta con una persona o equipo de personas encargadas de la identificación de riesgos y de su monitoreo y seguimiento?		
16. ¿Se cuenta con un plan de seguimiento y monitoreo de la situación de los riesgos identificados?		
17. ¿Se considera una actualización el plan de identificación de riesgos?		



## Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA

ETAPA 2. Paso 1 Identificación y evaluación de riesgos				Nivel de avance (marque la columna que corresponda)			Observaciones
Indicadores	Responsable	Plazos	Medio de verificación	 No avance	 En proceso	 Conseguido	
<p>1. Documento que recopile el contexto en el que interviene la empresa, relacionado con la situación de los derechos humanos.</p> <p>2. Diagnóstico social del contexto en el que interviene la empresa.</p> <p>3. Listado de partes interesadas/grupos de interés, que describe sus intereses y preocupaciones.</p> <p>4. Análisis de partes interesadas de mayor vulnerabilidad a las que hay que prestar especial interés.</p> <p>5. Matriz de riesgos que identifica riesgos reales, y potenciales, y que establece una clasificación atendiendo a la gravedad, impacto, y responsabilidad de la empresa.</p> <p>6. Protocolo para realización de consultas a las partes interesadas.</p> <p>7. Al menos un canal de consultas de forma verbal o escrito (buzón de sugerencias o consultas) para conocer posibles riesgos o preocupaciones de las partes interesadas.</p> <p>8. Persona responsable designada por la empresa para la identificación y evaluación de riesgos.</p> <p>9. Plan de seguimiento y actualización de riesgos.</p> <p>10. Al menos dos reuniones con trabajadores/as de la empresa durante el proceso de diagnóstico.</p> <p>11. Al menos dos reuniones con proveedores y socios comerciales durante la realización del diagnóstico.</p> <p>12. Al menos dos reuniones con las comunidades u organizaciones de sociedad civil durante la realización del diagnóstico.</p>							



## Preguntas guía

Se deberá responder afirmativamente (SI) o negativamente (NO) a cada una de ellas.

Esta dinámica facilitará la evaluación de los progresos alcanzados en esta etapa y proporcionará una clara indicación de los pasos a seguir.

ETAPA 2 Gestión de riesgos	SI	NO
1. ¿Se cuenta con un plan de acción que establece medidas de prevención o mitigación, diferenciadas para los distintos impactos?		
2. ¿El plan de acción es conocido y aprobado a nivel directivo, y por la junta o consejo?		
3. ¿Se priorizan impactos teniendo en cuenta la gravedad y la posibilidad de que ocurra?		
4. ¿Participan distintas áreas de la empresa para la elaboración del plan de prevención y mitigación?		
5. ¿El plan de acción incorpora tipo de medida, grupo objetivo, tiempo estimado, descripción de la medida, y plazo de implementación?		
6. ¿Incorpora el plan de acción persona o personas responsables de su implementación y seguimiento?		
7. ¿Incorpora el plan de acción presupuesto y recursos necesarios?		
8. ¿Se diferencian en el plan de acción riesgos reales y riesgos potenciales?		
9. ¿Se consideran los impactos causados directa o indirectamente por la empresa?		
10. ¿Se prevén medidas en el caso de impactos vinculados a las operaciones de la empresa, aunque no sean causados de forma directa por la empresa?		
11. ¿Se considera la capacidad de influencia de la empresa con otros actores de la cadena o empresas socias?		
12. ¿Se incluyen cláusulas en los contratos con socios y proveedores de respeto de los DD.HH. como medida preventiva?		
13. Para la adopción del plan, y las medidas de prevención y mitigación ¿se ha contado con las partes interesadas?		
14. ¿Se cuenta con el acuerdo de las partes interesadas respecto a las medidas adoptadas? ¿Consideran que son suficientes para garantizar la mitigación de los impactos?		
15. ¿Conoce la gerencia el plan de acción y está informado de su implementación y su cumplimiento?		



## Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA

ETAPA 2 Gestión de riesgos				Nivel de avance (marque la columna que corresponda)			Observaciones
Indicadores	Responsable	Plazos	Medio de verificación	 No avance	 En proceso	 Conseguido	
<p>1. Documento que priorice los distintos riesgos a partir de la matriz de riesgos, señalando gravedad y posibilidad de que ocurran.</p> <p>2. Plan de acción de gestión de riesgos que incorpora distintas medidas de prevención y mitigación, grupo al que se dirigen, plazo de implementación y presupuesto.</p> <p>3. Persona o grupo de personas responsables de la implementación y seguimiento del plan.</p> <p>4. Al menos dos reuniones con las partes interesadas para informar sobre el plan de acción.</p> <p>5. Al menos dos reuniones anuales para coordinar el plan de acción entre los distintos departamentos o áreas implicados.</p> <p>6. Documento que recoja las medidas de prevención y mitigación que han sido implementadas a lo largo de un año.</p> <p>7. Documento que recoge el número de trabajadores y trabajadoras, y personas de las comunidades que han utilizado los mecanismos de reclamación.</p> <p>8. Listado de situaciones de riesgos que han sido abordadas con medidas de prevención a lo largo de un año y de qué manera las medidas han contribuido o no a que los riesgos no aparezcan.</p> <p>9. Listado de situaciones de riesgo que han sido abordadas con medidas de mitigación a lo largo de un año y de qué manera las medidas han contribuido a que los riesgos se hayan mitigado.</p> <p>10. Listado de medidas de mitigación y prevención que no han resultado efectivas.</p>							



## Preguntas guía

Se deberá responder afirmativamente (SI) o negativamente (NO) a cada una de ellas.

Esta dinámica facilitará la evaluación de los progresos alcanzados en esta etapa y proporcionará una clara indicación de los pasos a seguir.

ETAPA 2 Paso 3 - Seguimiento e información	SI	NO
1. ¿Existen mecanismos y protocolos establecidos para dar seguimiento a la implementación del plan de prevención y mitigación de riesgos en DD.HH.?		
2. ¿Existe una persona o personas designadas para hacer el seguimiento del plan de prevención y mitigación de riesgos en DD.HH.?		
3. ¿Se tienen identificadas medidas de prevención que han funcionado?		
4. ¿Se tienen identificadas medidas de mitigación que han funcionado?		
5. ¿Se recogen y sistematizan las medidas que no han funcionado y por qué?		
6. ¿Se analizan las quejas y reclamaciones recibidas por impacto en DD.HH. de forma periódica?		
7. ¿Se llevan a cabo consultas directas con las partes interesadas para conocer su opinión sobre las medidas puestas en marcha?		
8. ¿La empresa imparte formación y orientación al personal sobre el plan de acción y las medidas que existen?		
9. ¿Se han llevado a cabo procesos de información a proveedores, clientes o socios sobre el plan de acción y las distintas medidas a adoptar en caso de impacto?		
10. ¿Conoce la gerencia el plan de acción y está informado de su implementación y su cumplimiento?		
11. ¿Se han llevado a cabo procesos de información a las partes interesadas sobre el plan de acción y las distintas medidas a adoptar en caso de impacto?		
12. ¿Se cuenta con mecanismos que permiten ajustar y mejorar las prácticas?		
13. ¿El sistema de seguimiento permite identificar los incidentes o impactos más frecuentes y la eficacia de las medidas?		
14. ¿Se han identificado barreras de accesibilidad que podrían existir para ciertos grupos vulnerables?		
15. ¿Se han tenido en cuenta medidas de seguridad y privacidad de las partes afectadas?		



## Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA

ETAPA 2. Paso 3 Seguimiento y evaluación de riesgos e impactos				Nivel de avance (marque la columna que corresponda)			Observaciones
Indicadores	Responsable	Plazos	Medio de verificación	 No avance	 En proceso	 Conseguido	
<p>1. Documento que sistematice y recoja las medidas tanto de prevención como de mitigación que se han implementado en el año.</p> <p>2. Documento que recoge el número de trabajadores y trabajadoras y personas de las comunidades que han hecho uso de las medidas de reclamación y queja.</p> <p>3. Listado y sistematización de las medidas que han resultado más eficaces y las que no han sido eficaces.</p> <p>4. Folleto accesible para informar a las comunidades.</p> <p>5. Al menos dos menciones/año sobre el plan de acción para prevenir y mitigar riesgos en DDHH en sistemas de comunicación de la empresa (boletines, tweet, instagram...).</p> <p>6. Al menos una reunión/año o sesión informativas sobre el seguimiento e implementación del plan con los trabajadores de la empresa.</p> <p>7. Al menos dos reuniones o sesiones informativas al año sobre el seguimiento e implementación del plan con la comunidad y/o organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>8. Al menos una reunión/año o sesión informativas al año sobre el seguimiento e implementación del plan con los proveedores, clientes y socios.</p> <p>9. Al menos una formación realizada en la empresa para prevenir y mitigar riesgos en los DD.HH.</p> <p>10. Listado de trabajadores capacitados en prevención y mitigación de riesgos en los DD.HH.</p>							



## Preguntas guía

Se deberá responder afirmativamente (SI) o negativamente (NO) a cada una de ellas.

Esta dinámica facilitará la evaluación de los progresos alcanzados en esta etapa y proporcionará una clara indicación de los pasos a seguir.

ETAPA 3 Acceso a reparación	SI	NO
1. ¿La empresa cuenta con mecanismos de reclamación?		
2. ¿Los mecanismos de reclamación son públicos y de fácil acceso?		
3. ¿Se ha designado a una persona o grupo de personas para la implementación y seguimiento de los mecanismos de reclamación?		
4. ¿Las partes interesadas conocen los mecanismos de reclamación de la empresa?		
5. ¿El mecanismo de reclamación tiene un procedimiento claro y detallado?		
6. ¿Se garantiza el anonimato y confidencialidad de las personas que utilizan los mecanismos?		
7. ¿Se han tenido en cuenta las diferencias culturales, idioma, y accesibilidad de las partes interesadas?		
8. ¿Se contemplan acciones de prevención y mejora a partir de los mecanismos de reclamación?		
9. ¿Se cuenta con medidas de reparación?		
10. ¿Se conocen los mecanismos de remediación no judiciales que existen en el país y hacen uso de ello en caso de ser necesario?		
11. ¿Los mecanismos de reparación han contado en su diseño y puesta en marcha con las partes interesadas?		
12. ¿Las partes interesadas expresan confianza en el mecanismo?		
13. ¿Los mecanismos de reparación propuestos han sido aceptados por todas las partes interesadas?		
14. ¿Se utilizan los mecanismos implementados?		
15. ¿Se da seguimiento continuo a los mecanismos establecidos?		
16. ¿Se garantiza el acceso a la información y se publican o difunden los resultados garantizando la confidencialidad y privacidad?		
17. ¿Se tiene contacto con el CONADEH para dar seguimiento a los mecanismos?		



## Indicadores de avance Implementación del proceso de DEBIDA DILIGENCIA

ETAPA 3 Acceso a reparación				Nivel de avance (marque la columna que corresponda)			Observaciones
Indicadores	Responsable	Plazos	Medio de verificación	 No avance	 En proceso	 Conseguido	
<p>1. Al menos dos mecanismos de reclamación diseñados y puestos en marcha.</p> <p>2. Al menos un mecanismo de reparación diseñado.</p> <p>3. Documento de acuerdo de las partes interesadas con el mecanismo de reparación diseñado.</p> <p>4. Protocolo de seguimiento de los mecanismos de reclamación, orientado a la mejora.</p> <p>5. Encuesta realizada a las partes interesadas sobre el funcionamiento de los mecanismos de reclamación.</p> <p>6. Encuesta realizada a las partes interesadas sobre la adecuación del mecanismo de reparación.</p> <p>7. Encuesta realizada al personal de la empresa responsable del proceso de debida diligencia orientado al funcionamiento y la mejora.</p> <p>8. Auditoría interna a los mecanismos de reclamación y reparación.</p> <p>9. Auditoría externa a los mecanismos de reparación.</p> <p>10. Al menos una reunión con el CONADEH para dar seguimiento a los mecanismos de reclamación y/o reparación puestos en marcha.</p>							



## Valoración del impacto

**Evalúe inicialmente los posibles impactos en los derechos humanos. Si un proveedor se ubica en varias escalas, priorice aquella con números más altos como enfoque precautorio en algunos casos.**

<b>4</b> <b>CRÍTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Escala:</b> Violaciones mayores a los derechos humanos, o bien pérdida de vidas o daños irreversibles a personas o grupos de personas.</li> <li><b>Alcance:</b> los impactos a los derechos humanos afectan a una escala mayor o afectan a grupos de personas más allá del área operativa. es requerido la participación de organizaciones adicionales a la empresa para abordar el impacto, riesgos financieros, operacionales, de cumplimiento o reputacionales de afectación severa.</li> <li><b>Limitaciones de remediaciación:</b> la organización y/o el proveedor no pueden controlar o remediar los impactos se considera que la remediación es imposible, el daño ya está hecho o está toma un período largo.</li> </ul>	<b>4</b> <b>CERTERO</b>	Incumplimientos de derechos humanos y prácticas laborales han sucedido muchas veces en un mismo año o se espera que suceda en la mayoría de las circunstancias.
<b>3</b> <b>ALTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Escala:</b> Se evalúa la violación de derechos humanos a nivel individual o grupal por parte del proveedor. Existe la posibilidad de que el proveedor actúe sin estímulo de la organización. Además, se contempla la complicidad directa de la organización en la violación de derechos al ser consciente de la situación y tolerarla.</li> <li><b>Alcance:</b> La violación de derechos humanos se observa en la operación y afecta a otras partes interesadas directas. Los riesgos asociados son significativos, incluyendo impactos financieros, operativos, de cumplimiento y reputacionales importantes.</li> <li><b>Limitaciones de Remediación:</b> Se reconoce que la remediación es factible, pero se destaca que puede requerir períodos prolongados para su implementación.</li> </ul>	<b>3</b> <b>PROBABLE</b>	Incumplimientos de derechos humanos y prácticas laborales han sucedido varias veces, pero en frecuencias mayores al año.
<b>1</b> <b>BAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Escala:</b> El enfoque proactivo de incorporar prácticas de compra responsable no solo detecta, sino que también previene impactos relacionados con preocupaciones, riesgos e incumplimientos en materia de derechos humanos.</li> <li><b>Alcance:</b> Existe una cultura de cumplimiento que, en caso de incumplimientos, evita que estos se perpetúen. Esto se traduce en la mitigación efectiva de riesgos financieros, operativos, de cumplimiento y reputacionales.</li> <li><b>Limitaciones de Remediación:</b> Se destaca que la remediación es factible en períodos breves, subrayando la capacidad de abordar y corregir rápidamente cualquier situación adversa.</li> </ul>	<b>1</b> <b>REMOTO</b>	Es extremadamente improbable que los incumplimientos en derechos humanos sucedan.



## Fecha de evaluación

Número	Proveedor	Productos o servicios que provee	Impacto (1 a 4)	Gravedad (1 a 4)	Riesgo	Detalle de riesgos del proveedor
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	
					0	



Indique  
SI o NO

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

0 a 4

Selección de prioritarios,  
**marque una X**  
aquejlos proveedores  
prioritarios con mayor  
PROBABILIDAD  
de los evaluados como  
prioritarios que serán  
sometidos a debida  
diligencia

Es un proveedor sobre el que la empresa tiene control e influencia	Trabajo infantil o de menores	Trabajo forzoso o acoso	Discriminación	Libertad de asociación y negociación colectiva	Contratación y condiciones de empleo	Salarios	Jornadas de trabajo o tiempo extraordinario	Seguridad Social	Salud y seguridad ocupacional	Marco legal ambiental	Criterios de prioridad por impacto real o potencial	Clasificación de impacto	¿Qué tan probable es que los proveedores prioritarios por IMPACTO incumplan derechos humanos? Coloque un número del <b>1 al 4</b> según escala de probabilidad.





**Financiado por  
la Unión Europea**