



GUÍA PRÁCTICA PARA EMPLEADORES

Un enfoque paso a paso para que empresas de todos los tamaños apliquen la debida diligencia en materia de derechos humanos para una conducta empresarial responsable

Enero 2026



A powerful
and balanced
voice for business

International Organisation of Employers | Organisation Internationale des Employeurs | Organización Internacional de Empleadores

Editorial

Desde la adopción de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP) reconocidos internacionalmente en 2011, su promoción y aplicación eficaz han sido prioridades estratégicas para la Organización Internacional de Empleadores (OIE).

En la última década, el programa sobre empresas y derechos humanos ha adquirido una relevancia cada vez mayor, impulsada por cambios significativos en el panorama normativo, la evolución de las expectativas de la sociedad, el creciente escrutinio de los inversores y una mayor demanda de esfuerzos de sostenibilidad empresarial. Estos acontecimientos han redefinido lo que significa para las empresas mantener su licencia social para desempeñar su actividad.

Los marcos internacionales como los Principios Rectores se han convertido en un elemento central para orientar una conducta empresarial responsable, especialmente entre las empresas multinacionales. Sin embargo, su aplicación aún no ha calado plenamente en la columna vertebral de las economías nacionales: las pequeñas y medianas empresas (pymes) y los niveles inferiores de las cadenas de suministro. A pesar de su papel fundamental en los ecosistemas económicos, a menudo se enfrentan a retos únicos a la hora de cumplir los complejos requisitos de los derechos humanos. Eso les ha llevado a ser una voz ausente en el debate sobre empresas y derechos humanos.

A través de una amplia participación con la red mundial de la OIE, hemos identificado un importante obstáculo para una adopción más amplia de los Principios Rectores: la falta de una orientación clara, práctica, disponible públicamente y orientada a las empresas y adaptada a empresas de todos los tamaños, sobre todo a las pymes. Muchas empresas, en particular las pymes de los mercados emergentes, se esfuerzan por comprender lo que significa realmente en la práctica la debida diligencia en materia de derechos humanos, cómo empezar y cómo aplicarla eficazmente. Además, las normativas actuales y futuras sobre debida diligencia en materia de derechos humanos de las empresas y los requisitos asociados tendrán consecuencias indirectas en millones de empresas a través de las cadenas de suministro a nivel mundial. Para ello se necesita un documento de referencia que proporcione orientación sobre lo que se espera de las empresas para ayudarlas a ser sostenibles, respetuosas con las normas internacionales y competitivas.

Esta guía práctica se ha elaborado para cerrar esa brecha. Responde a dos preguntas esenciales: ¿Qué implica la debida diligencia en materia de derechos humanos para las empresas? ¿Y cómo pueden las empresas aplicarla en sus actividades cotidianas de forma realista y práctica?



Muchas empresas, en particular las pymes de los mercados emergentes, se esfuerzan por comprender lo que significa realmente en la práctica la debida diligencia en materia de derechos humanos, cómo empezar y cómo aplicarla eficazmente. [...] Esta guía práctica se ha elaborado para cerrar esa brecha.

El éxito de la aplicación de esta guía se basará en la fuerza distintiva de la red mundial de la OIE. Gracias a su participación directa con las organizaciones empresariales y de empleadores (EBMO) nacionales más representativas e independientes y sus empresas miembros, la mayoría de las cuales son pymes y proveedores clave dentro de las cadenas de suministro, la OIE se encuentra en una posición única para facilitar un cambio significativo a nivel local. En asociación con las principales empresas multinacionales y las EBMO, nuestro objetivo es garantizar que los principios de la conducta empresarial responsable sean accesibles, viables y tengan impacto para las empresas de cualquier tamaño, en cualquier parte del mundo.

Quiero terminar expresando la gratitud de la OIE por las inestimables aportaciones y comentarios recibidos de nuestras EBMO y socios empresariales. También quiero dar las gracias a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH) y al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) por contribuir con su experiencia y revisar esta guía para ayudar a garantizar que se ajuste a los marcos internacionales existentes y los complemente.



Roberto Suárez Santos
Secretario General de la OIE

Sobre la OIE

Participando activamente en los foros internacionales más importantes, la **Organización Internacional de Empleadores** (OIE) es la mayor red del sector privado del mundo, ya que representa a más de 150 federaciones nacionales de empleadores y a 50 millones de empresas, la gran mayoría de las cuales son pymes.

Desde su creación en 1920, la OIE ha sido una defensora de los derechos humanos. Como uno de los mandantes tripartitos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la OIE contribuyó a dar forma a los Convenios Fundamentales de la OIT, partes de los cuales se incluyeron posteriormente en la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) y se convirtieron en derechos humanos reconocidos internacionalmente. La OIE también contribuyó a dar forma a los Principios Rectores y celebró su adopción.

Durante las dos últimas décadas, la OIE ha proporcionado una **perspectiva empresarial** a las numerosas actividades e iniciativas destinadas a mejorar el programa de Empresas y Derechos Humanos y Conducta Empresarial Responsable a nivel mundial, regional y local. Como prioridad principal, la OIE concede gran importancia a la concienciación y al desarrollo de capacidades para promover y difundir los Principios Rectores entre sus miembros y redes, con el fin de ayudar a las empresas de todos los tamaños a cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos. La OIE reafirmó su **compromiso** para conmemorar el 75.º aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos en 2023.

Acerca de esta guía

Esta guía tiene como objetivo apoyar a las empresas de todos los tamaños, en particular a las pymes y a las EBMO, concienciar y desarrollar capacidades sobre la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos y la importancia de aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos en consonancia con los Principios Rectores.

Basadas en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (**UNGP**), las orientaciones se alinean y complementan los marcos internacionales existentes, como las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre la Conducta Empresarial Responsable (**Directrices de la OCDE para las EMN**) y la Declaración Tripartita de la OIT de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social (**Declaración sobre EMN de la OIT**). Esto es especialmente importante para la coherencia de las políticas y para que las empresas se aseguren de que esta orientación complementa y se alinea con los procesos internos existentes de debida diligencia en materia de derechos humanos de las empresas.

La guía se centra en la aplicación eficaz y está diseñada para que sea práctica y fácil de comprender. Como tal, aplica un lenguaje empresarial, pragmatismo y realismo para los profesionales, de forma que pueda utilizarse directamente en una empresa.

Esta guía no pretende ofrecer asesoramiento jurídico. Incluye orientación, consejos prácticos y ejemplos de buenas prácticas de empresas y EBMO que tienen una sólida experiencia en debida diligencia en materia de derechos humanos con fines de aprendizaje. Las empresas deben adaptar las orientaciones a su contexto jurídico y operativo específico y consultar a expertos jurídicos en caso necesario.

Resumen ejecutivo

Esta guía proporciona un **enfoque paso a paso** para que las empresas de todos los tamaños apliquen y lleven a cabo una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz en consonancia con los Principios Rectores, el único marco de las Naciones Unidas respaldado internacionalmente sobre empresas y derechos humanos. La guía se basa en la experiencia representativa de la OIE de nuestra red mundial de empresas y en los principales marcos y leyes que rigen este ámbito.

La guía está dividida en **varios capítulos** que se describen a continuación y está diseñada de forma que pueda utilizarse en su conjunto o por secciones, lo que permite a las empresas utilizar lo que les resulte más relevante.



🔗 **El capítulo 1** introduce y define los conceptos y los orígenes de la debida diligencia en materia de derechos humanos y explica por qué todas las empresas deberían aplicarlo eficazmente.

🔗 **El capítulo 2** ofrece una visión general de las legislaciones imperativas cada vez más complejas sobre debida diligencia en materia de derechos humanos para ayudar a enmarcar los retos de cumplimiento de las empresas afectadas directa o indirectamente a través de la cadena de suministro. Los requisitos de las principales legislaciones sobre debida diligencia en materia de derechos humanos se describen con más detalle en los **anexos**. Es fundamental que las empresas, en particular las pymes que podrían no estar concienciadas, comprendan cómo pueden afectarles estos requisitos, para asegurarse de que se tienen en cuenta en la debida diligencia en materia de derechos humanos, de forma que sigan cumpliendo la normativa y eviten riesgos legales, financieros y de reputación. Estos requisitos deben tenerse en cuenta en las medidas prácticas expuestas en el capítulo 3 e integrarse en la aplicación general de la debida diligencia en materia de derechos humanos.

🔗 **El capítulo 3** expone las medidas prácticas que deben seguir las empresas de todos los tamaños a la hora de aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos, incluidos consejos específicos para las pymes y consideraciones clave para empezar.

🔗 **El capítulo 4** destaca el importante papel de las EBMO para afrontar estas cuestiones y esboza políticas, herramientas, grupos de trabajo y medidas para apoyar a las empresas en el avance del programa sobre empresas y derechos humanos y en la aplicación de procesos eficaces de debida diligencia.

🔗 **Los anexos** incluyen modelos y listas de comprobación prácticas para ayudar a las empresas a aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos:

- Requisitos detallados de las principales legislaciones sobre debida diligencia en materia de derechos humanos
- Lista de comprobación de debida diligencia en materia de derechos humanos
- Modelo de compromiso de política de derechos humanos
- Modelo de código de conducta para proveedores
- Modelo de plan de acción correctivo para mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos
- Modelo de política de mecanismo de reclamación para pymes
- Protocolo de notificación de reclamaciones para pymes mediante herramientas de mensajería en línea

Capítulo 1: Debida diligencia en materia de derechos humanos – Orígenes y argumento empresarial

El concepto de debida diligencia en materia de derechos humanos surge en gran medida de los **Principios Rectores**. Aprobados por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en 2011, los Principios Rectores son el marco de referencia mundial para abordar las consecuencias de las empresas sobre los derechos humanos. Se crearon principalmente para satisfacer la necesidad de alineación en torno a un único marco de referencia para los respectivos deberes y responsabilidades de los Estados y las empresas de proteger y respetar los derechos humanos en sus correspondientes esferas de influencia.¹

Los Principios Rectores definen claramente las distintas funciones, aunque complementarias, de los Estados y las empresas. Para las empresas, este marco aporta claridad y certidumbre sobre lo que se espera de ellas. Establece **una norma mundial de conducta apropiada para todas las empresas dondequiera que desarrollen su actividad e independientemente de su tamaño**.

Los Principios Rectores incluyen 31 principios con comentarios adicionales sobre las funciones, las responsabilidades y el enfoque que deben adoptar las empresas y los Estados para seguir estos principios. Los principios se enmarcan en tres pilares: Proteger, Respetar y Remediar.

“

En el contexto de los Principios Rectores y de esta guía, la debida diligencia en materia de derechos humanos se refiere a los procesos y actividades a través de los cuales las empresas identifican, previenen, mitigan y responden en cuanto a la forma en que abordan las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en los que están implicadas.

El deber
del Estado
de proteger los
derechos humanos

► I. Proteger

La responsabilidad
de las empresas
de respetar los
derechos humanos

► II. Respetar

El acceso
a la reparación

► III. Remediar

Los Principios Rectores se refieren repetidamente 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

¹ Esta guía se basa en los Principios Rectores ya que son ampliamente reconocidos como el marco de referencia en materia de empresas y derechos humanos. Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y la Declaración sobre EMN de la OIT se basan en los Principios Rectores al proporcionar orientaciones más específicas centradas en sectores y temas. Ambas hacen referencia explícita a los Principios Rectores de las Naciones Unidas, indicando su alineación y reforzando estos principios.

la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo».^{2, 3, 4}

¿Qué entendemos por derechos humanos reconocidos internacionalmente?

Instrumentos internacionales de derechos humanos: el nivel esperado de protección/respeto según los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas:



Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)



Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (1998)

▼
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)

▼
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)

▼
Libertad sindical y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

▼
Eliminación del trabajo forzoso

▼
Abolición del trabajo infantil

▼
Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación

▼
Un entorno de trabajo seguro y saludable

Pilar 1: el papel de los Estados y su deber de proteger los derechos humanos

Los Principios Rectores se basan en el reconocimiento de las obligaciones existentes de los Estados de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales.⁵

En relación con las actividades empresariales, según los Principios Rectores, cada Estado tiene el deber de proteger a las personas que se encuentren en su territorio o jurisdicción contra las violaciones de los derechos humanos cometidas por actores no estatales, incluidas las empresas. Ese deber se deriva del derecho internacional, está bien establecido en el marco internacional de los derechos humanos y ha sido desarrollado por los organismos internacionales de derechos humanos. Los Principios Rectores afirman ese deber, pero no crean nuevas obligaciones legales.

2 La Carta Internacional de Derechos Humanos está compuesta por la **Declaración Universal de Derechos Humanos** (DUDH), el **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales** (ICESCR) y el **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos** (ICCPR).

3 Los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (PDFT) de la OIT son la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación; y un entorno de trabajo seguro y saludable. Puede encontrar otros derechos [aquí](#).

4 Principio Rector 12.

5 Principios Rectores de las Naciones Unidas, Principios Generales.

► Principios fundacionales

- Los Estados **deben proteger** contra las violaciones de los derechos humanos cometidas por actores privados, incluidas las empresas.
- Los Estados deben establecer **expectativas claras** de que las empresas de su territorio/jurisdicción respeten los derechos humanos en todas sus actividades y cadenas de valor **directamente vinculadas** a ellas.

► Principios operativos

- Funciones reglamentarias y políticas generales del Estado: una **«combinación inteligente»** de medidas para proporcionar un entorno político y jurídico propicio para que las empresas respeten los derechos humanos, incluida la orientación a las empresas.
- Medidas adicionales para empresas estatales.
- Apoyar el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas en las zonas afectadas por conflictos.
- Garantizar la coherencia de las políticas.

En el comentario de los Principios Rectores de las Naciones Unidas se señala que «los Estados no deben dar por sentado que las empresas prefieren invariablemente la inacción del Estado o que se benefician de ella, y deben considerar una combinación inteligente de medidas, nacionales e internacionales, obligatorias y voluntarias, para fomentar el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas».⁶

En esencia, según los Principios Rectores, «los Estados deben establecer claramente la expectativa de que todas las empresas domiciliadas en su territorio y/o jurisdicción respeten los derechos humanos en todas sus actividades».⁷

En el cumplimiento de su deber de proteger los derechos humanos, los Estados deben garantizar que otras leyes y políticas que rigen la creación y las actividades de las empresas, como el derecho mercantil, no limiten sino que propicien el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas. Los Estados también deben proporcionar una orientación eficaz a las empresas sobre cómo respetar los derechos humanos en todas sus actividades.

Los papeles distintos pero complementarios de los Estados y las empresas respecto a los derechos humanos es un elemento importante que todas las empresas, especialmente las pymes, deben comprender para poder cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos.

- Los Estados son individualmente los principales sujetos de las obligaciones en virtud del derecho internacional de los derechos humanos. Como tales, los Estados tienen la obligación legal de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos establecidos en los convenios internacionales de derechos humanos que ratifiquen.
- Los tratados internacionales de derechos humanos no suelen imponer obligaciones jurídicas directas a las empresas. Por lo tanto, la responsabilidad jurídica y la aplicación

6 Principio Rector 3, comentario.

7 Principio Rector 2.

de las normas internacionales de derechos humanos por parte de las empresas se definen en gran medida en la legislación nacional. Dado que las empresas pueden tener una repercusión directa o indirecta en prácticamente todo el espectro de esos derechos, son responsables de respetarlos todos.

Pilar 2: la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos

Este pilar ordena directamente a las empresas que **respeten** los derechos humanos independientemente de la legislación nacional aplicable y «*en la mayor medida posible*», y **cuando la legislación nacional presente requisitos contradictorios** para cumplir plenamente con esta responsabilidad, los Principios Rectores ordenan a las empresas que respeten los derechos humanos internacionalmente reconocidos en la mayor medida posible dadas las circunstancias y que «demuestren sus esfuerzos en este sentido».⁸

La disposición más significativa se encuentra en el Principio Rector 11 y su comentario:

«La responsabilidad de respetar los derechos humanos es una norma mundial de conducta apropiada para todas las empresas dondequiera que desarrollen su actividad. Existe independientemente de la capacidad y/o voluntad de los Estados para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos y no disminuye dichas obligaciones. Y existe por encima del cumplimiento de las leyes y normativas nacionales que protegen los derechos humanos».⁹

Los Principios Rectores también establecen que las responsabilidades de una empresa no solo se aplican a sus actividades, sino también a las operaciones de otras entidades o instalaciones dentro de la cadena de valor de la empresa.¹⁰ En términos generales, los Principios Rectores exigen a las empresas que «prevengan o mitiguen las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que estén directamente relacionadas con sus actividades» o relaciones comerciales, incluso si la propia empresa no ha «contribuido a esas consecuencias».¹¹

La responsabilidad de respetar los derechos humanos se aplica plenamente y por igual a todas las empresas. Sin embargo, los medios a través de los cuales una empresa cumple con su responsabilidad de respetar los derechos humanos serán proporcionales, entre otros factores, a su tamaño. Las pymes pueden tener menos capacidad y procesos y estructuras de gestión más informales que las empresas más grandes, por lo que sus políticas y procesos deberán corresponderse con sus capacidades.¹²

La responsabilidad de respetar los derechos humanos no exige que las empresas promuevan los derechos humanos. Sin embargo, desde 2011, muchas empresas han ido más allá de los

8 Principio Rector 23, comentario.

9 Principio Rector 11, comentario.

10 Principio Rector 13 y comentario.

11 Principio Rector 13. Este concepto representa una gran ampliación de las responsabilidades de las empresas en este ámbito. La propia idea de que las empresas deben prevenir o mitigar las consecuencias sobre los derechos humanos de las que no son responsables pone de relieve el claro mensaje de los Principios Rectores de que las empresas deben adquirir expresamente una mayor conciencia social.

12 Principio Rector 14, comentario.

requisitos de los Principios Rectores y han promovido activamente los derechos humanos, lo que demuestra claramente su compromiso de ir más allá del enfoque de «no hacer daño».

Los Principios Rectores establecen tres principios operativos para las empresas:

▶ **1. Compromiso de políticas**

▶ Declaración de políticas que expresa el compromiso de respetar los derechos humanos.

▶ **2. Procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos**

▶ Procesos para identificar, prevenir, mitigar y responder sobre la forma en que las empresas abordan las consecuencias sobre los derechos humanos.

▶ **3. Procesos para propiciar la reparación**

▶ Cuando causen o contribuyan a causar consecuencias negativas, **prever o cooperar en la reparación** a través de procesos legítimos.

Como primer paso, los Principios Rectores indican que todas las empresas deben demostrar su compromiso de respetar los derechos humanos elaborando, publicando y aplicando un **«compromiso/declaración de políticas»**. Dicha declaración debe aprobarla el nivel más alto de la empresa, debe ser pública y reflejarse en las demás políticas y procedimientos de la empresa, de forma que esté arraigada en toda la empresa.¹³

Más allá de una declaración de políticas, los Principios Rectores también establecen que las empresas deben desarrollar mecanismos transparentes de debida diligencia para garantizar que los derechos humanos se respetan adecuadamente en todas las actividades de la empresa.¹⁴ Dichos mecanismos, al igual que el compromiso de políticas, deben ser informados no solo por el personal interno de la empresa, sino también por expertos externos y en «consulta significativa con los grupos potencialmente afectados y otras partes interesadas».¹⁵

Por último, en virtud de los Principios Rectores, las empresas deben establecer procesos para reparar de forma eficaz y oportuna cualquier consecuencia negativa sobre los derechos humanos que hayan causado o a la que hayan contribuido.¹⁶ Incluso con las mejores políticas y prácticas, una empresa puede causar o contribuir a una consecuencia negativa sobre los derechos humanos que no haya previsto o que no haya podido evitar.¹⁷

Por lo tanto, para una empresa es esencial contar con una debida diligencia en materia de derechos humanos sólida para adoptar un enfoque proactivo, poder identificar los posibles riesgos antes de que se produzcan y evitar daños. Cuando se producen consecuencias negativas

¹³ Principio Rector 16.

¹⁴ Principios Rectores 17, 21.

¹⁵ Principios Rectores 18, 20.

¹⁶ Principio Rector 22.

¹⁷ Principio Rector 22, comentario.

sobre los derechos humanos, y una empresa las ha causado o ha contribuido a ellas, la empresa tiene la responsabilidad de proporcionar o cooperar en su reparación.

Como parte de la responsabilidad de una empresa de reparar la situación, los mecanismos de reclamación a nivel operativo pueden ser una forma eficaz de propiciar la reparación para las personas y las comunidades que puedan verse afectadas negativamente. No obstante, deben cumplir ciertos criterios, tal y como se establece en el Principio Rector 31 y como se explica más adelante en esta guía.

Pilar 3: acceso a la reparación

En el último pilar, los Principios Rectores incluyen una serie de directivas para garantizar que los Estados y las empresas proporcionen procedimientos para asegurar que las violaciones de los derechos humanos se reparen de forma efectiva.¹⁸

▶ Principio fundacional

- Los Estados deben adoptar las medidas adecuadas para garantizar, por medios judiciales, administrativos, legislativos u otros medios apropiados, que cuando se produzcan violaciones en su territorio/jurisdicción los afectados tengan acceso a una reparación eficaz.

▶ Principios operativos

- Mecanismos estatales judiciales
- Mecanismos estatales no judiciales
- Mecanismos de reclamación no estatales
- Criterios de eficacia de los mecanismos no judiciales

Es importante subrayar que el acceso a la reparación entra dentro del deber del Estado de proteger los derechos humanos. Una condición previa importante para el acceso a una reparación eficaz es la presencia de sistemas judiciales y administrativos fuertes e independientes que ofrezcan vías adecuadas según el asunto de que se trate.

Los Principios Rectores explican varios mecanismos disponibles para reparar las violaciones de los derechos humanos. En general, existen tres tipos de mecanismos de reclamación, dos de ellos a cargo del Estado y el último a cargo de empresas o terceros (y en ciertos casos facilitados por el Estado):

- Los mecanismos estatales judiciales son tribunales nacionales (que funcionan bajo el poder judicial del gobierno) a través de los cuales las personas y/o las comunidades cuyos derechos humanos se han visto afectados negativamente por las actividades

¹⁸ Principios Rectores 26-31.

empresariales pueden solicitar reparación. Los mecanismos judiciales eficaces son un componente esencial de todos los sistemas estatales que garantizan el acceso a la reparación de los daños causados a los derechos humanos. Como explica la OACDH,¹⁹ los mecanismos judiciales nacionales pueden abarcar muchos tipos diferentes de tribunales, como los penales y los civiles, los constitucionales y los administrativos, los especializados establecidos para juzgar casos derivados de un régimen jurídico concreto (como la legislación laboral o medioambiental), los juzgados y otros órganos cuasijudiciales (como los tribunales de empleo).

- Mecanismos estatales no judiciales: son mecanismos mediante los cuales las personas y/o las comunidades cuyos derechos humanos se han visto afectados negativamente por las actividades empresariales pueden solicitar reparación y son distintos de los tribunales. Estos mecanismos pueden incluir servicios de defensor del pueblo, organismos reguladores, organismos de derechos humanos, otras iniciativas gubernamentales, tribunales que no forman parte del poder judicial e instituciones nacionales de derechos humanos (INDH).
- Los mecanismos no estatales pueden incluir:
 - Mecanismos de reclamación a nivel operativo gestionados por las empresas, como una oficina de enlace con la comunidad, un departamento de recursos humanos o una línea telefónica de quejas de los trabajadores.
 - Mecanismos de la industria, iniciativas multipartitas y otras iniciativas de colaboración como los mecanismos de los organismos de certificación, los mecanismos de las iniciativas multipartitas (por ejemplo, la administración de un código de conducta), los mecanismos asociados a los acuerdos marco mundiales y los mecanismos independientes de responsabilidad de los bancos de desarrollo multilaterales.
 - Órganos regionales e internacionales de derechos humanos, como comisiones o tribunales regionales de derechos humanos, órganos de tratados de las Naciones Unidas y procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos.

En todos los casos, los Principios Rectores hacen hincapié en que los mecanismos sean oportunos, transparentes y fiables, y establecen criterios de eficacia para los mecanismos de reclamación no judiciales con el fin de ayudar a garantizar que los mecanismos no estatales funcionen conforme a las directrices acordadas.²⁰

Para una empresa, es importante diferenciar entre agravio, reparación y remedio::

- Un **agravio** es la percepción de una injusticia que evoca la sensación de derecho de un individuo o un grupo, que puede basarse en la ley, un contrato, promesas explícitas o implícitas, prácticas consuetudinarias o nociones generales de justicia de las comunidades perjudicadas.²¹
- **Reparación** se refiere al proceso de reparar una consecuencia negativa sobre los derechos humanos. En algunos casos, la reparación puede considerarse tanto el proceso de reparar como la reparación en sí (es decir, el resultado).
- **Remedio** se refiere al resultado sustantivo del proceso de reparación que puede contrarrestar, o remediar, la consecuencia negativa. Como tal, el remedio es, por tanto, el acto de resarcir o reparar los daños causados a los derechos humanos. El remedio

19 Acceso a la reparación en los casos de violaciones de los derechos humanos relacionadas con las empresas: guía para la interpretación | OACDH.

20 Principio Rector 31.

21 OACDH, Acceso a la reparación: guía para la interpretación.

puede adoptar diversas formas, como el reconocimiento, la restitución, la rehabilitación, la compensación financiera o no financiera, las sanciones punitivas (ya sean penales o administrativas, como multas) y la prevención del daño mediante, por ejemplo, mandamientos judiciales o garantías de no repetición.²² Aunque los términos remedio y reparación se utilizan a menudo indistintamente, remedio se refiere específicamente a los resultados sustantivos de los procesos de reparación.²³

Desde una perspectiva empresarial, una empresa no puede cumplir plenamente su responsabilidad de respetar los derechos humanos si causa consecuencias negativas sobre los derechos humanos o contribuye a ellas y luego no prevé su reparación o no coopera en ella. Por lo tanto, se espera que las empresas establezcan o participen en mecanismos de reclamación a nivel operativo eficaces que permitan propiciar una reparación rápida y directa a las partes interesadas afectadas. Más adelante en esta guía encontrará asesoramiento práctico sobre cómo proporcionar una reparación eficaz y establecer un mecanismo de reclamación a nivel operativo.

El argumento empresarial para respetar los derechos humanos

¿Por qué las empresas no solo deben respetar, sino también aplicar eficazmente la debida diligencia en materia de derechos humanos?

Respetar los derechos humanos no solo es lo correcto, sino también lo más inteligente. En el núcleo de una conducta empresarial responsable se encuentra un **argumento empresarial** claro, que aúna los imperativos éticos y los incentivos prácticos. La aplicación de una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz permite a las empresas gestionar los riesgos de forma más eficiente, cumplir con los requisitos legales y reforzar su posición competitiva, fomentando así un desempeño empresarial sostenible y la confianza de las partes interesadas.

- **1. Una norma social de referencia:** la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos es una norma social de referencia para el comportamiento que se espera de las empresas. Hoy en día, una debida diligencia eficaz no solo está alineada con el papel más amplio de las empresas en la sociedad (actuar de forma responsable, contribuir positivamente y evitar causar daños a las personas o a las comunidades), sino que también es una expectativa clara de lo que es «hacer negocios» para cualquier empresa creíble.
- **2. Gestión de riesgos:** evitar los riesgos para los derechos humanos previene costosas acciones legales, multas reglamentarias (especialmente con las crecientes leyes extraterritoriales) y la reacción pública.
- **3. Productividad y eficiencia operativa:** el respeto de los derechos humanos conduce a unos empleados más sanos, motivados y productivos, lo que se traduce en una mayor retención, un menor absentismo y un aumento de la productividad y la competitividad.

²² Ibid.

²³ Ibid.

- **4. Acceso al mercado y la inversión:** las empresas que se alinean con las normas de derechos humanos tienen más probabilidades de conseguir o conservar el acceso al mercado, obtener certificaciones, atraer inversiones internacionales y mantener una sólida licencia social para operar.
- **5. Reputación y ventaja competitiva:** los consumidores, los inversores y los socios favorecen cada vez más a las empresas que demuestran una conducta responsable, impulsando la lealtad a la marca y la diferenciación en el mercado.
- **6. Cumplimiento:** las normativas sobre sostenibilidad cada vez más estrictas en todo el mundo y las crecientes exigencias de los socios empresariales en la cadena de suministro exigen cada vez más que las empresas muestren pruebas de prácticas empresariales responsables para seguir cumpliendo con la ley.
- **7. Reforzar la resiliencia de la cadena de suministro:** una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz mejora la visibilidad y el control de las complejas cadenas de suministro. Esto permite a las empresas anticiparse y mitigar las perturbaciones, contribuyendo a unas operaciones más resilientes y fiables.
- **8. Facilitar la participación constructiva de las partes interesadas y la confianza:** las empresas que participan de forma proactiva con las partes interesadas pertinentes, como las comunidades locales, los trabajadores y los grupos de la sociedad civil, están mejor posicionadas para detectar a tiempo los agravios, evitar su escalada y crear soluciones sostenibles de forma conjunta. Esto reduce el riesgo para la reputación y refuerza la confianza con las partes interesadas.
- **9. Contribución a objetivos de sostenibilidad más amplios:** la debida diligencia en materia de derechos humanos contribuye directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (por ejemplo, el ODS 8: trabajo decente; el ODS 10: reducción de las desigualdades) y se alinea con las expectativas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) de los inversores responsables, los reguladores y las agencias de calificación.

¿Por qué es relevante para mi empresa la aplicación de los Principios Rectores y la debida diligencia en materia de derechos humanos si ya cumplo con la legislación nacional?

En muchos casos, la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos se refleja, al menos en parte, en la legislación nacional o en normativas que se corresponden con las normas internacionales de derechos humanos. Al cumplir la legislación nacional, todas las empresas, incluidas las pymes, ya están cumpliendo una parte importante de su responsabilidad de respetar los derechos humanos. Sin embargo, los Principios Rectores se diseñaron como una **norma mundial de conducta apropiada** aplicable a todas las empresas en todas las situaciones, que va más allá del cumplimiento de la legislación nacional.

El **valor añadido** de la aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos de acuerdo con los Principios Rectores reside en las herramientas prácticas (que se explican detalladamente a continuación) y las medidas concretas para **asegurar a una empresa frente a los riesgos** para su actividad y mantener su licencia social para llevarla a cabo. Desde una perspectiva empresarial, la debida diligencia en materia de derechos humanos debe considerarse, por tanto, como una valiosa **herramienta de gestión de riesgos**.

Del mismo modo, dado que la mayoría de las normativas de sostenibilidad actuales o futuras pretenden basarse en elementos de los Principios Rectores, la debida diligencia en materia de derechos humanos basada en los Principios Rectores puede ayudar a **cualquier empresa a anticiparse y cumplir con las legislaciones actuales y futuras** (presentadas en el capítulo 2 y los anexos) **que puedan tener alcance extraterritorial**.

Por último, puede haber consecuencias legales, financieras y de reputación si una empresa no cumple con su responsabilidad de respetar los derechos humanos y no toma medidas para prevenir o abordar las consecuencias negativas. Por lo tanto, las empresas deben ver la debida diligencia en materia de derechos humanos como **una inversión** que tendrá un retorno significativo a corto, medio y largo plazo.

Capítulo 2: Los Principios Rectores y normas obligatorias recientes – Tendencias y desarrollos

Los Principios Rectores proporcionan un marco específico que algunos Estados, sobre todo de la Unión Europea, han convertido en legislación obligatoria. Desde una perspectiva empresarial, cumplir con la legislación aplicable y **respetar los derechos humanos** son las principales obligaciones según los Principios Rectores.

Cumplir la legislación sigue siendo la obligación más importante de cualquier empresa, independientemente de su ubicación. Por lo tanto, comprender las posibles repercusiones de la normativa existente y futura debería dar forma a la debida diligencia en materia de derechos humanos de una empresa y a su aplicación, tal y como se presenta en el capítulo 3.

El objetivo de la siguiente sección es proporcionar a las empresas una visión general y un mapa de las normativas obligatorias más importantes sobre debida diligencia en materia de derechos humanos. Las empresas encontrarán en los **anexos** los principales requisitos de estas normativas con mayor detalle. También expone cómo pueden afectar directa o indirectamente a las empresas, incluidas las pymes, a través de la cadena de suministro. El objetivo es ayudar a las empresas a seguir cumpliendo la normativa y adaptar sus procesos de debida diligencia en consecuencia.

La legislación imperativa vigente en materia de sostenibilidad puede dividirse en **tres categorías principales**:

▶ 1. Divulgación o presentación de información

- **Las leyes exigen compartir información:** sobre derechos humanos, riesgos climáticos o medioambientales y procesos de gestión.
- **No exigen la aplicación de la debida diligencia** ni ninguna acción específica.
- **Objetivo principal:** aumentar la transparencia y la disponibilidad de la información.
- **Objetivo final:** mejorar las prácticas empresariales.

▶ 2. Deber de debida diligencia

- **Las leyes exigen a las empresas que tomen medidas para abordar las consecuencias negativas:** aplicar procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos y medio ambiente.
- **Objetivo principal:** mejorar las prácticas en todas las cadenas de suministro.
- **Objetivo final:** reducir las consecuencias negativas sobre los derechos humanos y el medio ambiente.

▶ 3. Acceso al mercado

- **Las leyes prohíben la importación/comercio de productos** que no cumplan con los requisitos sobre derechos humanos o medio ambiente.
- **La debida diligencia es importante:** permite levantar las «prohibiciones».
- **Objetivo principal:** impedir la entrada en el país de productos fabricados mediante trabajo forzoso, trabajo infantil o deforestación.
- **Objetivo final:** mejorar las prácticas en todas las cadenas de suministro.

Estos instrumentos jurídicos son importantes para las empresas porque la mayoría:

- Exigen a las empresas que demuestren que están llevando a cabo una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz.
- Crean consecuencias directas e indirectas en las empresas que forman parte de la cadena de valor de las empresas contempladas en el ámbito de aplicación.

- Exigen procesos adicionales de debida diligencia o certificaciones y solicitudes de procedimiento de clientes, inversores, organismos de certificación o reguladores.
- Pueden restringir el acceso a determinados mercados.
- Incluyen canales para reclamaciones y notificación de problemas.
- Pueden incluir la responsabilidad transfronteriza y la jurisdicción extraterritorial.

Aunque existen otras leyes imperativas, a menudo relacionadas con el comercio o centradas en la divulgación, que deberían evaluarse, como las normativas sobre trabajo forzoso u otras materias (por ejemplo, el Reglamento de la UE relativo a la deforestación) y la presentación de información, la siguiente cubre la mayor parte de la legislación empresarial obligatoria sobre debida diligencia en materia de derechos humanos.

Estas leyes evolucionan constantemente, por lo que las empresas deben estar atentas a las novedades para comprender sus obligaciones. Sin embargo, para las empresas con recursos limitados puede suponer un gran reto mantenerse al día de los cambios que pueden afectarles en este programa tan dinámico. Incluso las empresas multinacionales más avanzadas pueden tener dificultades para alcanzar una situación de pleno cumplimiento debido a la constante evolución del panorama jurídico. Por ello, aconsejamos a las empresas que consulten regularmente el **Boletín informativo de la OIE sobre Empresas y Derechos Humanos** para conocer las últimas novedades y que se pongan en contacto con su EBMO para obtener asistencia jurídica.

En resumen: principales requisitos de las normativas obligatorias más importantes sobre debida diligencia en materia de derechos humanos y repercusiones en las pymes

Criterios	Directiva de la UE sobre la debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD)	Ley de Vigilancia francesa	Ley de Transparencia noruega	Ley de Debida Diligencia en la Cadena de Suministro (LkSG) alemana
Aplicabilidad	Empresas de la UE con más de 1000 empleados y más de 450 millones de euros de volumen de negocios; empresas de fuera de la UE con más de 450 millones de euros de volumen de negocios en la UE.	Empresas francesas con más de 5000 empleados en Francia o más de 10 000 en todo el mundo.	Empresas noruegas y extranjeras con ingresos superiores a 70 millones de coronas noruegas, balance superior a 35 millones de coronas noruegas o 50 empleados o más.	Empresas en Alemania con más de 1000 empleados (incluidos trabajadores desplazados y temporales).
Requisitos de publicación	Declaración o informe público anual de conformidad con la Directiva relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD) que incluya la política de debida diligencia, las consecuencias, las acciones y el seguimiento.	Plan anual de vigilancia (publicado en el informe anual) que incluya el mapeo de riesgos, la mitigación, los mecanismos de alerta y el seguimiento.	Informe anual de debida diligencia publicado antes del 30 de junio que incluya la estructura, los riesgos, las medidas y los resultados.	Informe anual de debida diligencia publicado en los 4 meses siguientes al cierre del ejercicio fiscal y accesible durante 7 años.

Criterios	Directiva de la UE sobre la debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD)	Ley de Vigilancia francesa	Ley de Transparencia noruega	Ley de Debida Diligencia en la Cadena de Suministro (LkSG) alemana
Mecanismos de aplicación	Multas (proporcionales y disuasorias), exclusión de la contratación pública, responsabilidad civil.	Órdenes judiciales, multas de hasta 10 millones de euros, responsabilidad civil por los daños causados por el incumplimiento.	Multas de hasta el 4 % del volumen de negocios o 25 millones de coronas noruegas; aplicación por parte de la Autoridad Noruega de Consumidores.	Multas de hasta 8 millones de euros o el 2 % del volumen de negocios; exclusión de los contratos públicos.
Repercusiones en las pymes	No entran directamente en el ámbito de aplicación, pero pueden enfrentarse a obligaciones indirectas a través de contratos, auditorías y códigos de conducta.	No entran directamente en el ámbito de aplicación, pero pueden verse afectadas como proveedores de las empresas a las que se aplica.	No entran directamente en el ámbito de aplicación, pero se les puede pedir que faciliten información o adopten prácticas de debida diligencia.	No entran directamente en el ámbito de aplicación, pero las pymes como proveedores pueden enfrentarse a obligaciones a través de contratos y auditorías.

Disponible en los anexos

 Requisitos detallados de las principales legislaciones sobre debida diligencia en materia de derechos humanos

Capítulo 3: Cómo aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos y cumplirla – Pasos clave

➔ Disponible en los anexos

- ➔ Lista de comprobación de debida diligencia en materia de derechos humanos
- ➔ Modelo de compromiso de política de derechos humanos
- ➔ Modelo de código de conducta para proveedores
- ➔ Modelo de plan de acción correctivo para mitigar las consecuencias sobre los derechos humanos
- ➔ Modelo de política de mecanismo de reclamación para pymes
- ➔ Protocolo de notificación de reclamaciones para pymes mediante herramientas de mensajería en línea

La aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos se basa en varios pasos incluidos en los Principios Rectores. Sin embargo, como representante empresarial, hay medidas y elementos importantes que vale la pena considerar **antes** de comenzar el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos propiamente dicho.

Medidas prácticas a tener en cuenta antes de aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos

- 1. Garantizar el cumplimiento de la normativa y seguir cumpliéndola:** además de cumplir con las obligaciones jurídicas empresariales generales del país en el que la empresa ejerce su actividad, es esencial comenzar con un mapeo y una evaluación exhaustivos de las leyes imperativas aplicables (algunas de ellas presentadas en el capítulo 2 y los anexos), sobre todo las relativas a la debida diligencia en materia de derechos humanos que puedan aplicarse a su empresa o afectarle. En particular, los **elementos de extraterritorialidad** de las recientes normativas sobre sostenibilidad tienen repercusiones que van más allá de los países o regiones que las adoptan. El resultado de esta evaluación debe alimentar su enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos para garantizar que cumple la normativa y sigue cumpliéndola dondequiera que ejerza su actividad. Como ya se ha señalado, la legislación imperativa en este ámbito sigue en evolución. Las empresas deben supervisar esto y tomar las medidas adecuadas para asegurarse de que las medidas prácticas y jurídicas se tienen suficientemente en cuenta.

*** Consejo para pymes:** considere la posibilidad de buscar apoyo externo, organizaciones empresariales y de empleadores (EBMO) o grupos industriales para que le ayuden a llevar a cabo esta labor.

2. **Llevar a cabo una evaluación de costes y recursos:** determine cómo puede reducir el coste de entrada de la aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos evaluando los recursos, la inversión y el tiempo que necesita para embarcarse en ello. Esto es especialmente importante si necesita construir un argumento convincente para aumentar la aceptación interna y convencer a sus dirigentes de que inviertan en la debida diligencia en materia de derechos humanos. Considere, por ejemplo, qué presupuesto puede tener la empresa para la debida diligencia en materia de derechos humanos y cuánto costaría recurrir a expertos externos.

 **Consejo para pymes:** considere quién puede tener experiencia e interés en estos temas dentro de su empresa, determine dónde existen lagunas y, a continuación, calcule qué recursos externos se necesitan y cuánto costarán. Un proyecto de presupuesto puede resultar útil.

3. **Asignación de funciones y responsabilidades:** una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz requiere un enfoque de «toda la empresa» y debe ser asunto de todos dentro de la empresa. Sin embargo, para las empresas que comienzan, empiece por determinar y debatir con su personal quién será responsable de qué, especialmente si dispone de recursos limitados.

 **Consejo para pymes:** considere los equipos y los cargos existentes y piense de forma creativa quién puede ser el más adecuado para las diferentes funciones en el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos, aprovechando los puntos fuertes y la experiencia interna existentes.

4. **Colabore con sus socios empresariales y con las organizaciones empresariales y de empleadores (EBMO):** para alcanzar el éxito, la acción colectiva y la alineación son fundamentales. Solicite a su federación de empleadores asesoramiento, apoyo y acceso a materiales de orientación (en el capítulo 4 encontrará ejemplos). Hable con sus socios empresariales para asegurarse de que los demás siguen su estrategia y su compromiso, para evitar ponerle en una situación de competencia desleal. Si es proveedor de una empresa más grande que esté más avanzada en este tema, hable con ellos para ver qué orientación y apoyo pueden ofrecerle.

 **Consejo para pymes:** utilice recursos externos y aproveche el poder de la acción colectiva. Pueden ser inestimables y rentables. Hable con otras empresas activas en el mismo sector, incluidos sus competidores, y quizá se dé cuenta de que comparte retos similares y podrían unir sus fuerzas. No dude en pedir ayuda a sus EBMO para que le ponga en contacto con otras personas.

Aplicación práctica de la debida diligencia en materia de derechos humanos: medidas clave

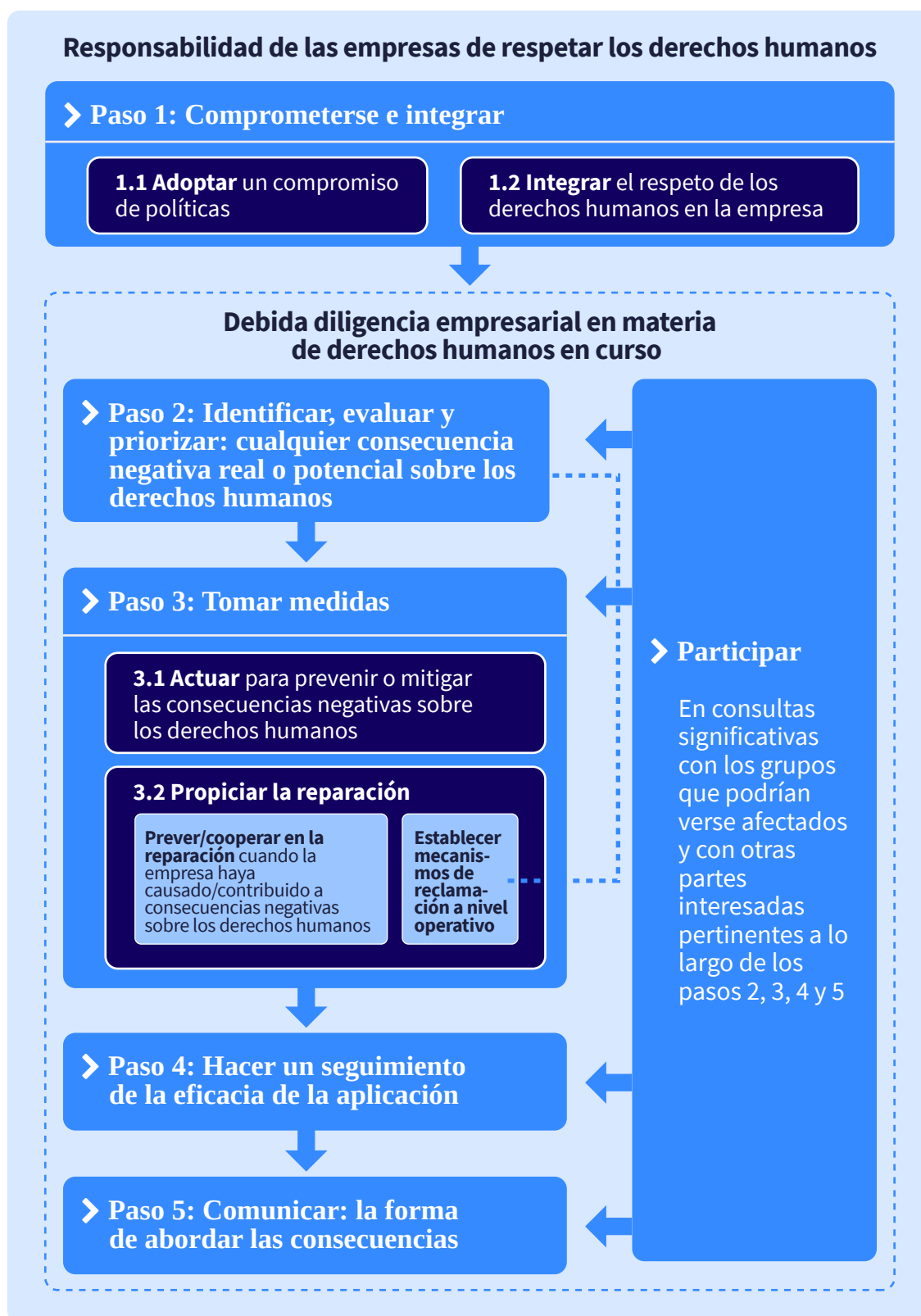
 Disponible en los anexos

 Lista de comprobación de debida diligencia en materia de derechos humanos

Las siguientes medidas se inspiran en los Principios Rectores de las Naciones Unidas y en otros dos importantes marcos internacionales: las Líneas Directrices de la OCDE y la Declaración sobre EMN de la OIT y pretenden ser complementarios. Algunas de las medidas se han adaptado para proponer un enfoque paso a paso más pragmático y sencillo que las empresas, en particular las pymes, puedan aplicar más fácilmente.

Lo ideal sería que todas las medidas que se indican a continuación se pusieran en práctica en el momento oportuno. Sin embargo, las empresas pueden aplicar estas medidas **de forma progresiva** teniendo en cuenta los recursos disponibles. Por lo tanto, es fundamental establecer prioridades. No es necesario seguir los pasos en el orden que se indica a continuación. Todas las empresas son diferentes, con recursos y retos distintos.

Hoja de ruta práctica paso a paso para la aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos²⁴



²⁴ Reconocemos que la reparación puede considerarse técnicamente fuera de la debida diligencia en materia de derechos humanos. Sin embargo, se incluyó como componente central del paso 3 por dos razones. En primer lugar, desde una perspectiva empresarial práctica, los datos y la información del proceso de reparación y los mecanismos de reclamación a nivel operativo pueden mejorar enormemente la debida diligencia en materia de derechos humanos, por lo que las empresas no deberían ocuparse de ello en una fase posterior de la aplicación. Y en segundo lugar, ofrecer una reparación con medidas para poner fin o prevenir el daño debe gestionarse de forma proactiva y oportuna, sin esperar al último paso del proceso de aplicación.

> Paso 1: Comprometerse e integrar

1.1 Adoptar un compromiso de políticas

1.2 Integrar el respeto de los derechos humanos en la empresa

Una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz comienza con **un compromiso de políticas** que establezca el compromiso de la empresa con el respeto de los derechos humanos para las partes interesadas internas y externas. Este compromiso de políticas debe adaptarse a la propia actividad de la empresa, reflejando su visión y estrategia.

Además, los compromisos de políticas pueden y deben servir para enmarcar las respuestas a las solicitudes de los organismos de control, las investigaciones de evaluación comparativa y las auditorías de los clientes. También pueden y deben informar sobre la forma en que las empresas integran los compromisos contractuales con los socios de la cadena de suministro o de valor.

1.1 Políticas de derechos humanos y consideraciones conexas

Disponible en los anexos

-  Modelo de compromiso de política de derechos humanos
-  Modelo de código de conducta para proveedores

Las empresas deben empezar por redactar compromisos de políticas adecuados. Dos políticas comunes son:

1. Una **declaración o política de derechos humanos**, que es un documento formal que expresa el compromiso de una empresa de respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
2. Un **código de conducta para proveedores**, que establece las normas éticas, sociales, medioambientales y jurídicas que una empresa espera que cumplan sus proveedores y subcontratistas. Forma parte de la gestión responsable de la cadena de suministro y se utiliza para garantizar que los proveedores actúan de acuerdo con los valores y las obligaciones jurídicas de la empresa.

Para cada política, las consideraciones clave para su redacción y aplicación incluyen:

- Utilizar un lenguaje que sea auténtico para la cultura de su empresa.
- Integrar el compromiso en la visión de su empresa, su declaración de valores o su política de sostenibilidad. No necesita necesariamente un documento de política de derechos humanos independiente.
- Incluyendo una referencia a (y reflejando e incorporando los compromisos existentes de) códigos de conducta para empleados y proveedores, condiciones de venta, política de calidad, etc.
- Asegurarse de que todos los empleados son conscientes del compromiso y comprenden su papel.
- Identificar a las partes interesadas internas y externas. Por ejemplo, los sindicatos, los recursos humanos, los equipos jurídicos y de cumplimiento, los inversores y accionistas, la comunidad local, los clientes y consumidores y las asociaciones industriales.

- Desarrollar las políticas a través de la participación con las partes interesadas internas y externas.
- Considerar cuidadosamente la priorización de los derechos humanos más destacados²⁵ de la empresa que deben respetarse y el alcance de los compromisos de la empresa dentro de su propia cadena de valor o de suministro. Esto es especialmente importante para las empresas con programas de derechos humanos menos desarrollados. Las empresas deben considerar la posibilidad de comenzar con un compromiso sobre los derechos humanos reconocidos internacionalmente que estén relacionados con sus actividades y evitar asumir compromisos que no estén en condiciones de cumplir o que exageren sus intenciones.

*** Consejo:** las palabras importan. Al redactar un compromiso de políticas, las empresas deben comprometerse solo a lo que pueden cumplir para gestionar las expectativas de las partes interesadas y evitar riesgos jurídicos. Empezar poco a poco y luego ampliar un compromiso es una fuerte señal de credibilidad y seriedad empresarial. Las empresas también deben evitar un lenguaje demasiado prescriptivo o vinculado a las obligaciones estatales. Pida consejo a su federación de empleadores o a la OIE.

Dependiendo del nivel de experiencia de la empresa en estas cuestiones y de los recursos disponibles, una empresa puede considerar la posibilidad de desarrollar compromisos adicionales sobre cuestiones específicas de derechos humanos más relevantes para su actividad (por ejemplo, una declaración anual sobre la esclavitud moderna o el trabajo infantil).



Ejemplos de empresas sobre compromisos de políticas

La Declaración de Derechos Humanos y las Cuestiones Destacadas de **Walmart** se basan en los Valores Fundamentales de Walmart y forman parte del tema Ética e Integridad, uno de los cuatro temas de liderazgo identificados de sus prioridades ASG según su evaluación de prioridades ASG más reciente. Esta evaluación fue el resultado de dos rondas de participación de las partes interesadas que incluyeron entrevistas y análisis.

En **Shell**, los derechos humanos están integrados en los Principios Generales Empresariales de Shell (SGBP), el Código de Ética para Directores Ejecutivos y Altos Funcionarios Financieros y el Manual de Ética y Cumplimiento. Shell ha establecido una formación sobre el Código de Conducta de Shell disponible para todos los empleados, el personal contratado que trabaje para una empresa Shell o los socios empresariales. Shell también cuenta con unos Principios para Proveedores, para desarrollar y fortalecer las relaciones con contratistas y proveedores que estén comprometidos con estos principios o con normas similares a través de sus propias actividades y la gestión de sus propios proveedores y subcontratistas.

FEMSA cuenta con una Política Empresarial que es obligatoria para FEMSA y todos sus empleados. Los proveedores deben aplicar los Principios Rectores para Proveedores de FEMSA que se desarrollaron basándose en el Código de Ética de FEMSA y en las Políticas Empresariales.

²⁵ Los derechos humanos destacados son los derechos humanos que una empresa identifica como los que corren mayor riesgo de sufrir una consecuencia negativa a través de sus actividades, productos, servicios o relaciones comerciales. No son necesariamente las cuestiones de derechos humanos más graves a nivel mundial, sino las más relevantes y acuciantes en el contexto de las actividades de la empresa.

El **Grupo Adecco** opera según una «Guía de Derechos Humanos y Laborales» incluida en su estrategia «Operar con Responsabilidad».

Amazon codificó en 2019 su compromiso de larga data con los derechos humanos en forma de los Principios Mundiales de Derechos Humanos de Amazon, que reflejan los fundamentos de cómo integran el respeto de los derechos humanos en toda su actividad empresarial. La empresa promueve «políticas vivas» que se actualizan periódicamente, y publicaron una actualización de sus Principios Mundiales de Derechos Humanos en enero de 2025 para alinearse mejor con las necesidades empresariales en evolución, las normas internacionales y las buenas prácticas del sector.

Microsoft cuenta con una declaración mundial de derechos humanos disponible en 18 idiomas.

La Política Social y de Derechos Humanos de **Holcim**, junto con la Directiva de Derechos Humanos, definen sus compromisos, gobernanza, riesgos clave y metodología. Los derechos humanos están plenamente integrados en el Código de Conducta Empresarial. Para los proveedores, el Código de Conducta Empresarial para Proveedores y la Directiva de Contratación Sostenible establecen expectativas claras sobre la conducta responsable, incluido el respeto de los derechos humanos.

Más allá de su Compromiso con los Derechos Humanos, así como su Política de Derechos Humanos del Grupo, **JTI** tiene una Declaración/Política específica para algunos temas concretos de alto riesgo, como por ejemplo el trabajo infantil.

Del mismo modo, **Braskem** ha desarrollado Códigos de Conducta específicos para sectores de abastecimiento más delicados, como el etanol. Un ejemplo es el Responsible Ethanol Sourcing Program (RESP) que ha pasado por una revisión exhaustiva en 2022, en la que se han reforzado los aspectos sociales, los derechos humanos, los derechos laborales y la gestión de la cadena ascendente en los modelos de auditoría anual.

1.2 Incorporación de las políticas de derechos humanos a través de la gobernanza empresarial

Una vez asumido el compromiso de políticas de respetar los derechos humanos, se necesita una gobernanza reflexiva para que una empresa pueda integrar adecuadamente una cultura de respeto de los derechos a nivel interno. Esto es importante para **traducir** los compromisos escritos adoptados al más alto nivel de una empresa en acciones prácticas que deben emprender los empleados y los socios empresariales que están en contacto directo con las personas potencialmente afectadas. Una cultura respetuosa con los derechos es, a su vez, clave para fortalecer y fomentar una gobernanza que conduzca a mejores procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos.

No existe una única forma correcta de integrar el respeto de los derechos humanos. Las empresas deben abordar estas cuestiones con una mentalidad abierta y un compromiso transparente, teniendo en cuenta que debe ser un **esfuerzo** y un enfoque **a nivel de empresa** para maximizar su eficacia. El uso de una matriz de responsabilidades (por ejemplo, el modelo RACI²⁶) y el nombramiento de defensores de la debida diligencia en materia de derechos humanos, incluso dentro de equipos pequeños, podrían ser formas prácticas de aplicación a menor escala.

26 El modelo RACI es una herramienta de gestión de proyectos que se utiliza para aclarar las funciones y responsabilidades de las tareas o resultados dentro de un proyecto o proceso, asignando a cada miembro del equipo una de las cuatro categorías: encargado (quién realiza el trabajo), responsable (a quién pertenece la realización del trabajo), consultado (quién aporta información) e informado (a quién se mantiene al día).

Algunas empresas han decidido integrar las políticas de derechos humanos mediante la creación de un **grupo de trabajo específico**. Otras garantizan que se dé prioridad a las cuestiones de derechos humanos estableciendo objetivos claros con incentivos o desincentivos asociados. A continuación se incluyen algunas consideraciones prácticas generales.

Ejemplos de responsable: ¿Quién supervisa y tiene la responsabilidad última en materia de derechos humanos dentro de la empresa?

- Las empresas suelen asignar a un **ejecutivo** como responsable último de la gestión de los derechos humanos en la empresa. Debe ser alguien con poder de decisión, como el director de sostenibilidad, el director de recursos humanos o el director de operaciones.

Además, algunas empresas cuentan con un comité interfuncional presidido por el director ejecutivo para supervisar su labor en materia de derechos humanos.

 **Consejo para pymes:** las empresas con recursos limitados pueden, no obstante, asignar a una persona con funciones directivas o de recursos humanos la responsabilidad de los derechos humanos. Es preferible que esa persona conozca bien la empresa, así como a sus socios y partes interesadas. Esta persona puede trabajar con fuentes externas con experiencia como asesores o grupos industriales.

Ejemplos de encargado: ¿Cómo se organiza dentro de la empresa la responsabilidad cotidiana de la gestión de los riesgos relacionados con los derechos humanos?

- Algunas empresas asignan una persona de contacto, líder, coordinador o portavoz para los derechos humanos.
- Otras empresas (normalmente más grandes) pueden tener más de un punto focal. Por ejemplo, recursos humanos puede gestionar las cuestiones de derechos humanos relacionadas con los empleados y los trabajadores contratados, y una persona o departamento diferente puede gestionar las consecuencias y las cuestiones relacionadas con los proveedores o las partes interesadas externas, como el cumplimiento social o las relaciones con la comunidad. En este contexto, es importante asegurarse de que existe un enfoque coherente e integrado de la debida diligencia en materia de derechos humanos en toda la empresa.
- Ciertas funciones pueden tener un tipo particular de responsabilidad, por ejemplo la ética, el cumplimiento o la auditoría interna.

 **Consejo:** puede que desee crear un grupo de trabajo sobre derechos humanos compuesto por altos directivos que se reúna mensual o trimestralmente para revisar las cuestiones relacionadas con los derechos humanos y hacer un seguimiento de los avances de la debida diligencia en materia de derechos humanos.

Ejemplos de integración de una cultura respetuosa con los derechos: ¿Cómo se debe dar a conocer a los empleados y contratistas el modo en que el respeto de los derechos humanos debe informar sus decisiones y acciones?

- Compartir estudios de casos o vídeos que destaquen enseñanzas extraídas sobre las cuestiones de derechos humanos a las que se enfrenta la empresa.
- Establecer oportunidades de intercambio entre homólogos o reuniones interfuncionales para que todas las funciones de la empresa comprendan mejor por qué los derechos humanos son importantes para su actividad.
- Impartir cursos de formación a medida sobre derechos humanos basados en las necesidades de su empresa y en las cuestiones más destacadas.



Ejemplos de empresas sobre la integración de una cultura respetuosa con los derechos

McDonald's cuenta con un Grupo de Trabajo interno sobre Derechos Humanos que es un equipo interfuncional formado por miembros de la Cadena de Suministro, Cumplimiento, Franquicias, Asuntos Jurídicos, Marketing, Operaciones, Personal, Política Pública, Seguridad, Protección, Sostenibilidad e Impacto Social, con la responsabilidad de informar, aplicar y defender su enfoque de los derechos humanos. Los patrocinadores ejecutivos del Grupo de Trabajo de Derechos Humanos son el Director Mundial de Impacto, el Director Mundial de Personal, el Director Mundial de la Cadena de Suministro y el Director Mundial de Asuntos Jurídicos. El director ejecutivo y el equipo directivo superior supervisan las políticas, los compromisos y la gestión de los derechos humanos, así como la gestión de los riesgos empresariales, que pueden incluir cuestiones específicas de derechos humanos.

Del mismo modo, **Walmart** mantiene un grupo de trabajo interfuncional sobre derechos humanos para apoyar a los equipos en la promoción del respeto de los derechos humanos a través de su actividad.

Danone ha establecido una red de «Líderes de Derechos Humanos» formada por una red interna de 39 líderes en Derechos Humanos, que trabajan en la aplicación de la debida diligencia en materia de derechos humanos en las diferentes unidades empresariales de los países y se reúnen por videoconferencia cada dos meses para formarse y actualizarse en temas de derechos humanos. **Danone** también llevó a cabo un Campus de Derechos Humanos, reuniendo a estos líderes y proporcionándoles una plataforma para debatir los retos, crear soluciones conjuntamente y fortalecer las conexiones entre los líderes locales y el equipo mundial. La Política de Derechos Humanos de Danone se ha traducido a los idiomas locales en todas las unidades empresariales de los países y sus principios fundamentales se han comunicado al personal interno y externo de los centros de Danone. Como mínimo, esta comunicación consistió en compartir la política y los puntos clave a través del correo electrónico y las redes sociales internas y en exhibir carteles impresos en los idiomas locales en todos los centros. Además, la comunicación adaptada incluyó folletos resumen, sesiones de formación y la dirección de los principales responsables en los ayuntamientos, en los que también se invitó a participar a trabajadores externos.

La empresa brasileña **Suzano** creó un equipo especializado dedicado a tiempo completo a la estrategia y los compromisos de Suzano en materia de derechos humanos dentro de la Vicepresidencia de Sostenibilidad, Comunicación y Marca y el equipo de Desarrollo Social. Al mismo tiempo, esta estructura de gobernanza se encarga de conectar los departamentos de la empresa y garantizar la transversalidad de las acciones relacionadas con el tema, alineándose con los requisitos reglamentarios y los compromisos de la empresa. En 2024, la alta dirección de la empresa asumió objetivos de remuneración variable para 2025 vinculados a la mejora y la aplicación de procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos y cumplimiento de la normativa, lo que demuestra el compromiso de la empresa de transformar sus objetivos en acciones concretas. En 2025, se creó el Comité de Derechos Humanos para supervisar las acciones hasta 2030, con la participación de 18 departamentos de la empresa.

Todos los países en los que opera **Holcim** cuentan con un proceso de evaluación de los derechos humanos, junto con planes de acción definidos para abordar los riesgos identificados. Más allá de sus propias actividades, Holcim exige a todos sus socios empresariales que respeten los derechos humanos. A través del programa de compras sostenibles de la empresa, los proveedores identificados como de alto riesgo ASG se someten a un proceso de cualificación. Para apoyar la aplicación de sus compromisos en materia de derechos humanos, Holcim lleva a cabo formaciones individuales periódicas para todos los directores ejecutivos de los países y los equipos pertinentes en todo el mundo. La empresa se ha comprometido a formar a 10 000 personas al año mediante una combinación de programas en línea y presenciales.

JTI ha desarrollado una plataforma de aprendizaje electrónico sobre derechos humanos para reforzar una cultura de respeto. Fue una formación innovadora e interactiva diseñada para que fuera accesible a todos los empleados, se ha traducido a 36 idiomas y está disponible en ordenadores portátiles o smartphones. Ganó 6 premios por sus soluciones innovadoras y eficaces de formación en derechos humanos. Complementa el Código de Conducta de la empresa, ayuda a concienciar sobre los derechos humanos y saca a la luz situaciones en las que las actividades y acciones de los empleados pueden afectar a los derechos humanos.

Además de llevar a cabo una formación anual sobre derechos humanos para todos los empleados, **Samsung Electronics** ofrece formación especializada en línea para los empleados en puestos que están más expuestos a los retos de los derechos humanos en sus funciones, tales como Recursos Humanos, Seguridad, Asuntos Generales y Compras. En 2023, en consonancia con la expectativa internacional de fortalecer la debida diligencia en materia de derechos humanos en la cadena de suministro descendente, Samsung ofreció formación para los directores de debida diligencia de cinco filiales de ventas de la UE, centrándose en el respeto de los derechos de todas las partes interesadas, incluidos los clientes, subcontratistas y socios empresariales, así como todo el mundo en nuestras filiales de ventas.

➤ Paso 2: Identificar, evaluar y priorizar cualquier consecuencia negativa real o potencial sobre los derechos humanos

Una vez que las empresas se han comprometido a respetar los derechos humanos y han tomado medidas para integrar este compromiso, necesitan saber dónde pueden tener las mayores consecuencias negativas posibles sobre los derechos humanos. Los Principios Rectores y otras normas internacionales animan a las empresas a adaptar sus programas de derechos humanos a los riesgos y posibles consecuencias relevantes para sus actividades.

Este paso es el verdadero pilar de la debida diligencia en materia de derechos humanos. Se espera que las empresas sigan un **enfoque basado en el riesgo**, lo que significa que deben dar prioridad a los riesgos más destacados y se espera que ejerzan la debida diligencia como una **obligación de medios, no de resultados**. Esto significa que la empresa debe hacer todo lo posible para identificar, prevenir y mitigar los riesgos potenciales con los medios que tienen a su disposición, pero sin esperar alcanzar una situación libre de riesgos. Los programas de derechos humanos eficaces deben determinar la mejor manera de identificar y mitigar de forma flexible esos riesgos y, en su caso, proporcionar una reparación adecuada.

Identificación y evaluación de los riesgos para los derechos humanos

Este proceso suele denominarse **mapeo** porque consiste en identificar las geografías y los lugares específicos en los que se desarrollan las actividades de la empresa y las de sus proveedores y en los que es más frecuente o probable que se produzcan posibles consecuencias sobre los derechos humanos. Las empresas que están empezando no deben sentirse desbordadas por los conceptos de una cadena de suministro o de valor. Las empresas que inician su andadura en la

debida diligencia en materia de derechos humanos deben empezar por comprender dónde se encuentran los riesgos más destacados de sus propias actividades y concentrar sus esfuerzos en esas áreas.

Para evaluar los riesgos para los derechos humanos, considere los siguientes pasos concretos:

1. **Para sus propias operaciones:** elabore una lista de **todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente** y, basándose en su modelo empresarial, sus productos y sus actividades, reflexione sobre cuál de esos derechos podría tener una mayor repercusión con respecto a sus empleados, contratistas o comunidad. En caso de que tenga actividades en otros países, establezca una lista de todos los países en los que opera su empresa y realice una evaluación similar.
2. **Para sus proveedores:** siempre que sea posible en la medida de su capacidad e información, empiece por elaborar una **lista completa de todos sus proveedores** y, si procede, de los países o lugares en los que ejercen su actividad y de dónde obtienen sus productos. Utilice la misma lista de derechos humanos reconocidos internacionalmente, pero esta vez reflexione sobre cuáles de esos derechos sus proveedores podrían tener una mayor repercusión.



Consejo para pymes: utilice la información disponible que tenga en los contratos con sus proveedores para elaborar la lista y no dude en ponerse en contacto con ellos para recabar la información que falte.

3. Una vez que haya establecido estas dos listas iniciales, **trabaje con las partes interesadas internas y externas apropiadas** para perfeccionar la lista e identificar los riesgos para los derechos humanos **más destacados**, o más relevantes para su organización.
 - Este proceso no tiene por qué adoptar ninguna forma en particular, pero a menudo incluye una evaluación de los países en los que opera la empresa o sus socios empresariales directos.



Consejo para pymes: los índices mundiales y nacionales fiables y basados en pruebas pueden ser útiles, así como otras herramientas de comprobación de riesgos para la sostenibilidad.²⁷

4. **Más allá del propio mapeo de una empresa, para evaluar más a fondo sus posibles consecuencias sobre los derechos humanos, las empresas pueden consultar:**
 - Canales de reclamación.
 - Conversaciones con personas que podrían verse afectadas o que tienen información sobre las consecuencias, incluidos trabajadores, representantes de los trabajadores, miembros de la comunidad, ONG y proveedores.
 - Los datos basados en pruebas de las agencias especializadas de las Naciones Unidas como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Oficina del Alto Comisionado

²⁷ Incluyen, entre otros: el **Índice Freedom House**, el **Índice de Desarrollo Humano de las Naciones Unidas**, los **Informes sobre Derechos Humanos por países del Departamento de Estado de EE. UU.**, la **Lista de bienes producidos mediante trabajo infantil o forzoso del Departamento de Trabajo de EE. UU.**, la **Comprobación de riesgos de RSE de MVI Nederland** y la próxima ventanilla única de la OIT para apoyar a las empresas en su debida diligencia en materia de derechos humanos.

de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y, si procede, ponerse en contacto con ellas.

- Investigaciones documentales e informes e información disponibles públicamente.
- Otras herramientas como auditorías, cuestionarios y evaluaciones.

- 5. Identificar a las partes interesadas/titulares de derechos potencialmente afectados:** para identificar las cuestiones relacionadas con los derechos humanos, puede ser útil identificar a las partes interesadas que pueden correr **un mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación** (por ejemplo, trabajadores migrantes, mujeres, niños, trabajadores informales o trabajadores peor pagados, pueblos indígenas o comunidades locales) en sus actividades y cadena de valor. Las empresas deben prestar atención al hecho de que la vulnerabilidad puede verse acentuada por características inherentes a las personas (por ejemplo, género o etnia) o por las posiciones en las que se encuentran las personas (por ejemplo, ser un trabajador migrante o ser un pequeño agricultor).

Priorizar los riesgos más destacados para los derechos humanos

Tras la evaluación inicial, las empresas deben priorizar sus riesgos para los derechos humanos en función de **la gravedad** de las consecuencias y **la probabilidad** de que se produzcan esas consecuencias. La gravedad es el factor principal, y la probabilidad (teniendo en cuenta los factores contextuales y las medidas de mitigación existentes en la empresa) ayuda a determinar qué riesgos graves requieren una acción más inmediata.

En primer lugar, las empresas deben evaluar la **gravedad**. Los criterios a tener en cuenta son:

- **Escala:** ¿cuál es la gravedad de las consecuencias? Por ejemplo, los trabajadores jóvenes que realizan trabajos peligrosos (que podrían afectar a su desarrollo y su salud) se considerarían más graves que alguien que trabaja más horas de las permitidas legalmente.
- **Alcance:** ¿cuántas personas podrían sufrir las consecuencias?
 - Ejemplo: el 2 de diciembre de 1984 se produjo un escape químico en una planta de pesticidas de Union Carbide en Bhopal, India, que implicaba unas 27 toneladas de gas isocianato de metilo. El incidente provocó una exposición generalizada entre la población local. Los informes estiman que cientos de miles de personas se vieron afectadas, y se siguen documentando las consecuencias a largo plazo para la salud y el medio ambiente. Aunque se trataba de un acontecimiento raro e improbable, la amplitud de las consecuencias fue enorme. El caso ilustra que la gravedad, y especialmente el alcance de las consecuencias, deben considerarse junto con la probabilidad en la priorización de los derechos humanos, y que la gravedad es siempre el factor principal.
- **Carácter remediable:** ¿cuál es la dificultad de abordar las consecuencias? Cuanto más difícil sea remediarlas, más graves serán las consecuencias. Por ejemplo, la muerte de un trabajador por un accidente laboral tendrá una gravedad mayor que el hecho de que los trabajadores cobren menos de lo acordado.

En la práctica, las empresas deberían tener en cuenta que:

- Perder ciertos derechos humanos (por ejemplo, la vida o la salud) suele considerarse más perjudicial o grave que perder otro tipo de derechos (por ejemplo, el trabajo o los ingresos).

- El alcance del daño aumenta a medida que más personas se ven afectadas.
- Unas consecuencias muy difíciles o imposibles de remediar suelen considerarse más graves que unas que pueden remediarse.

Formular estas preguntas debería ayudar a la empresa a elaborar una lista de las cuestiones más destacadas en materia de derechos humanos.

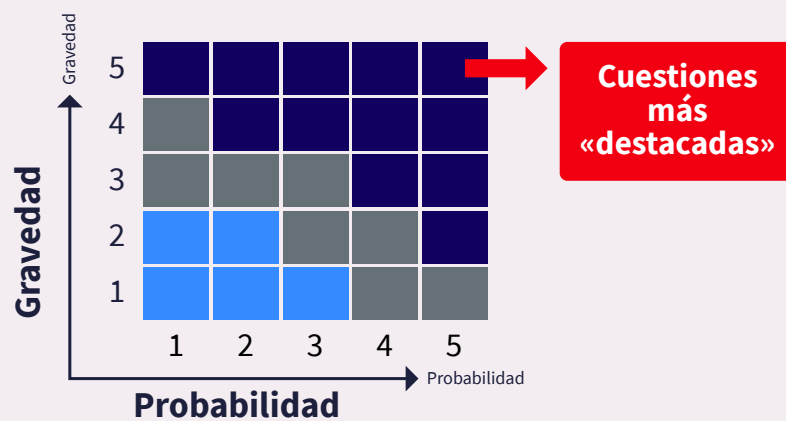
Los 5 riesgos más destacados en materia de derechos humanos en todos los sectores

- 1. Trabajo forzoso, esclavitud moderna y trata de seres humanos
- 2. Trabajo infantil
- 3. Discriminación (por motivos de género, etnia, religión, discapacidad, orientación sexual, etc.)
- 4. Condiciones de trabajo abusivas, ya sean relativas a salarios, horarios o condiciones
- 5. Riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo

En segundo lugar, las empresas deben evaluar la **probabilidad**. Los criterios que deben tenerse en cuenta, y que pueden hacer que un riesgo para los derechos humanos sea más o menos probable que se produzca, son:

- **Naturaleza de la actividad empresarial:** algunos modelos empresariales, actividades o sectores plantean mayores riesgos para las personas.
- **Naturaleza de la relación comercial:** los socios empresariales pueden ser una fuente de riesgo en función de su capacidad para gestionar las cuestiones de derechos humanos y de su interés en hacerlo.
- **Naturaleza del contexto operativo:** ciertos aspectos del entorno operativo pueden dar lugar a un mayor riesgo de consecuencias específicas (por ejemplo, conflictos armados, tensiones significativas entre determinados grupos, debilidad del Estado de derecho y falta de una legislación eficaz).
- **La presencia de grupos o poblaciones que puedan estar en mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación:** pueden surgir mayores riesgos para las personas como resultado de la presencia de grupos de personas con vulnerabilidades adicionales.
- **Medidas de mitigación existentes:** si la empresa cuenta con medidas de mitigación, reduciría la probabilidad de que se produzca el riesgo.

Las consecuencias más graves y más probables sobre las personas pueden identificarse mediante el mapeo de los riesgos a lo largo de las dos variables.



Un factor importante que puede ser indicativo de un mayor riesgo suele estar relacionado con las causas fundamentales sistémicas de los déficits de trabajo decente y derechos humanos, como la falta de Estado de derecho o de buena gobernanza en el país en el que las empresas ejercen su actividad. **El siguiente esquema incluye factores adicionales que pueden incidir en la probabilidad de los riesgos para los derechos humanos:**



Ejemplos de empresas sobre la evaluación de los riesgos para los derechos humanos

- **Holcim** pretende identificar, prevenir y mitigar proactivamente los riesgos reales o potenciales para las personas en todas sus actividades y cadena de valor. La empresa ha identificado siete riesgos destacados en materia de derechos humanos: salud y seguridad; condiciones de trabajo en sus actividades y, en particular, en su cadena de suministro; discriminación y acoso; abusos e infracciones relacionadas con la seguridad; trabajo infantil en cadenas de suministro de alto riesgo; emisiones de polvo y otros gases; y cambio climático y sus repercusiones. Estos riesgos destacados se identificaron mediante amplias consultas con las partes interesadas internas, incluidos el personal y los directores mundiales, así como con expertos externos en derechos humanos, organizaciones de la sociedad civil y representantes de la comunidad. Además de los riesgos mundiales identificados, cualquier cuestión de derechos humanos relevante a nivel local también se considera y aborda como parte del enfoque de derechos humanos de Holcim.

- **Danone** evalúa las consecuencias negativas sobre el terreno mediante auditorías o autoevaluaciones. Con la orientación de expertos externos, incluida la Fair Labor Association, Danone ha identificado diez países prioritarios de actividad, basándose en dos criterios: el riesgo del país inherente a los derechos humanos y el tamaño de la fuerza de trabajo externa empleada en los centros de Danone. En estos diez países prioritarios, las instalaciones, incluidas plantas, sedes y almacenes, han sido objeto de auditorías SMETA realizadas por auditores certificados. Danone se aseguró de que se entrevistara a los representantes sindicales. En los demás países, se han llevado a cabo autoevaluaciones de los derechos humanos en los centros prioritarios (definidos como aquellos que cuentan con más de 150 empleados de Danone o si la fuerza de trabajo externa supera el 20 % de la plantilla de Danone) utilizando una herramienta de autoevaluación interna. La herramienta de autoevaluación se ajusta al código base de la Iniciativa de Comercio Ético (ETI) y a los Principios de Sostenibilidad de Danone. También incorpora preguntas de la encuesta diseñada por la Fair Labor Association para los miembros del Foro de Bienes de Consumo.
- **JTI** ha realizado más de 50 evaluaciones de derechos humanos en todo el mundo, desde evaluaciones a nivel de país hasta evaluaciones relacionadas con temas específicos. Estas evaluaciones ayudan a identificar los retos en materia de derechos humanos a través de la participación directa con los trabajadores, los proveedores y las comunidades. El enfoque general de JTI en materia de debida diligencia puede consultarse en su sitio web [Derechos Humanos | JTI](#). La empresa sigue llevando a cabo evaluaciones de las principales cuestiones destacadas (por ejemplo, los ingresos vitales) o evaluaciones específicas de los centros o países. Volviendo a la pandemia, JTI también mantuvo su compromiso con la debida diligencia, pasando a realizar evaluaciones a distancia de los derechos humanos. Esto permitió a la empresa seguir participando en múltiples mercados de alto riesgo durante la pandemia de COVID-19 y, aunque no estuviera sobre el terreno en persona, colaborar con compañeros y proveedores para impulsar mejoras.

➤ Paso 3: Tomar medidas para prevenir y mitigar las consecuencias negativas

3.1 Actuar para prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos

3.2 Propiciar la reparación

Prever/cooperar en la reparación cuando la empresa haya causado/contribuido a consecuencias negativas sobre los derechos humanos

Establecer mecanismos de reclamación a nivel operativo

Una vez que la empresa ha identificado, evaluado y priorizado sus consecuencias negativas sobre los derechos humanos, debe decidir qué acciones emprender en función de las conclusiones.

En la práctica, la adopción de medidas en virtud del paso 3 depende de **si el daño ya se ha producido o no**. Eso determina si la empresa debe proporcionar o cooperar en la reparación o centrarse en medidas de prevención y mitigación para reducir la probabilidad o la gravedad de las consecuencias.

Para las empresas, es importante distinguir entre medidas de mitigación y medidas preventivas.

- **Prevención:** medidas adoptadas antes de que se produzca el daño para evitar que se produzcan consecuencias negativas en primer lugar.
 - Por ejemplo, introduciendo un código de conducta de proveedores que prohíba el trabajo infantil, llevando a cabo la debida diligencia previa a la contratación, proporcionando formación al personal sobre derechos humanos para aumentar la concienciación y desarrollar las capacidades internas, y realizando evaluaciones de consecuencias sobre los derechos humanos antes de iniciar un proyecto.
- **Mitigación:** medidas adoptadas para reducir el alcance, la probabilidad o la gravedad de las consecuencias negativas. Estas medidas pueden llevarse a cabo antes o después de que se haya producido el daño.
 - Por ejemplo: si se detecta trabajo infantil en la cadena de suministro, colaborar con el proveedor para retirar a los menores del trabajo y establecer un seguimiento para evitar que se repita; si los trabajadores están expuestos a condiciones inseguras, proporcionar equipos de protección, mejorar la ventilación o reducir las horas de exposición; y si existe riesgo de exceso de horas de trabajo, ajustar la planificación de la producción y contratar trabajadores adicionales para mitigar los riesgos de abuso de horas extraordinarias.

¿Por qué la provisión de reparación o la cooperación en ella, así como el establecimiento de mecanismos de reclamación a nivel operativo, deben proporcionarse en el paso 3?

La provisión de reparación o la cooperación en ella y el establecimiento de mecanismos de reclamación a nivel operativo se incluyen en el paso 3 del proceso de debida diligencia porque la prevención por sí sola puede no ser suficiente. Incluso con sólidas evaluaciones de riesgos y medidas preventivas, pueden producirse consecuencias negativas sobre los derechos humanos.

Desde un punto de vista práctico, la adopción de medidas para prevenir o mitigar las consecuencias negativas debe incluir también, por tanto, la facilitación de la reparación (proporcionando o cooperando en la propia reparación cuando la empresa haya causado o contribuido a causar consecuencias negativas sobre los derechos humanos o apoyando el acceso a la reparación con el establecimiento paralelo de medidas preventivas, en particular mecanismos de reclamación a nivel operativo).

Para las empresas, la reparación debe ser una parte esencial de la mitigación, y los mecanismos de reclamación son un importante facilitador de este proceso. Los mecanismos de reclamación, como los mecanismos de reclamación a nivel operativo, pueden actuar como sistemas de alerta temprana, permitiendo a las personas afectadas plantear sus preocupaciones, presentar quejas adicionales sobre una cuestión en curso y señalar riesgos imprevistos. Estos mecanismos ayudan a las empresas a identificar los problemas en una fase temprana, a resolverlos antes de que se agraven y a extraer lecciones para evitar que se repitan. Esto también debería informar el paso 2, ayudando a identificar riesgos adicionales y futuros como parte de un proceso continuo de debida diligencia en materia de derechos humanos.

La inclusión de mecanismos de reclamación y reparación en el paso 3 cierra así el bucle de la responsabilidad: las empresas no solo trabajan para prevenir y reducir los riesgos, sino también para garantizar que los daños que se produzcan se aborden de manera justa y oportuna, en consonancia con su responsabilidad de respetar los derechos humanos.

Actuar para prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos

Cuando se ha identificado una consecuencia real o potencial a través de las medidas adoptadas en el paso 2, cabe esperar que las empresas tomen medidas (y puede que se les exija legalmente) para:

1. Poner fin a las consecuencias
2. Prevenir las consecuencias
3. Mitigar las consecuencias
4. Utilizar su influencia para hacer lo anterior
5. Propiciar la reparación

Puede ser apropiado:

- Revisar sus prácticas de contratación y de recursos humanos para asegurarse de que se respetan los derechos humanos en sus actividades.
- Establecer equipos interfuncionales (aunque sean pequeños) para diseñar planes de acción, con vías de escalada para los riesgos graves.
- Introducir cambios en las prácticas de compra para facilitar el respeto de los derechos humanos por parte de los proveedores.
- Participar en el diálogo con otras empresas del sector o de la cadena de suministro para afrontar cualquier causa fundamental sistémica de los déficits en derechos humanos.
- Asociarse con las ONG locales, las organizaciones de trabajadores y otras partes interesadas relevantes para identificar las líneas de actuación adecuadas.
- Apoyar a los representantes de los trabajadores para que colaboren con la empresa en el diseño de un plan de acción que aborde las cuestiones más destacadas.
- Mejorar el diálogo con los proveedores, centrándose en cómo pueden adoptar medidas significativas.
- Elaborar y acordar planes de acción dirigidos por la comunidad para abordar las consecuencias en las comunidades circundantes.
- Ponerse en contacto con sus organizaciones empresariales y de empleadores para buscar apoyo.

Las acciones y respuestas también pueden depender de si se ha producido realmente un daño y **del nivel de conexión de la empresa con las consecuencias**. En virtud de los Principios Rectores y de la legislación imperativa de debida diligencia en materia de derechos humanos, las acciones que usted emprenda para poner fin, prevenir y mitigar los riesgos dependen de su conexión con la cuestión.

- Por ejemplo, en el caso de las consecuencias sobre los derechos humanos que una empresa **haya causado o a las que haya contribuido**, la empresa puede tener mayores obligaciones para ponerles fin, prevenirlas o mitigarlas, o facilitar una reparación adecuada.
- En el caso de las consecuencias sobre los derechos humanos a las que la empresa está **directamente vinculada a través de sus relaciones comerciales**, la empresa puede tener responsabilidades menores, pero no por ello menos importantes, de utilizar su influencia para prevenir o mitigar esas consecuencias, y tal vez facilitar su reparación.

Una empresa puede causar una consecuencia sobre los derechos humanos por:

- No pagar salarios regulares y legales a sus empleados.
 - No proporcionar equipos de protección a sus trabajadores, lo que conlleva lesiones.
- ➔ **Punto clave:** en este caso, las propias acciones u omisiones de una empresa provocan directamente el daño. La empresa es la única responsable de la consecuencia negativa.

Una empresa puede contribuir (directa o indirectamente) a una consecuencia sobre los derechos humanos por:

- Hacer cambios de última hora en los pedidos a sus proveedores e imponiendo plazos que sabe que requerirán excesivas horas extraordinarias.
 - Subcontratar a proveedores que utilicen trabajo forzoso o trabajo infantil.
- ➔ **Punto clave:** en este caso, la empresa contribuye a las consecuencias a través de sus propias actividades, ya sea directamente o a través de alguna entidad externa (gobierno, empresa u otra). La empresa no es la única causa, pero sus acciones (o la falta de acciones apropiadas) propiciaron o agravaron el daño.

Una empresa puede estar directamente vinculada a una consecuencia sobre los derechos humanos por:

- Comprar piezas o ingredientes a un proveedor que utilice trabajo forzoso o trabajo infantil en un país no conocido previamente por tales prácticas.
 - Trabajar con un proveedor logístico que subcontrata a empresas de transporte con jornadas laborales excesivas y normas de seguridad deficientes, sin el conocimiento previo de la empresa.
- ➔ **Punto clave:** el daño lo causa un socio empresarial o una entidad de la cadena de valor con la que la empresa mantiene una relación empresarial y está vinculada a sus propias actividades, productos o servicios. La empresa está vinculada a través de una relación empresarial, pero no causó ni contribuyó al daño.

Las acciones emprendidas por una empresa dependen, por tanto, de su conexión con la consecuencia potencial o real.

► Forma de implicación	Poner fin Prevenir	Construir o usar su influencia para garantizar que otros prevengan o pongan fin	Reparar
Una empresa provoca las consecuencias	✓		✓
Una empresa contribuye a las consecuencias	✓	✓	✓
Las consecuencias están directamente relacionadas con las actividades, productos o servicios de la empresa a través de sus relaciones empresariales		✓	Influenciar a otros a hacerlo

A veces, las empresas no pueden rastrear o relacionarse directamente con los proveedores de nivel superior. En algunos casos, también puede faltar influencia. En general, no se espera que las empresas lo sepan todo, en todas partes y en todo momento, ni que controlen a los proveedores indirectos cuando carecen de influencia. No obstante, las empresas deben hacer todo lo posible y ser capaces de demostrarlo, y tomar las medidas adecuadas cuando sea necesario siguiendo un enfoque basado en los riesgos y teniendo en cuenta las prioridades.



Ejemplos de empresas sobre acciones de mitigación

Las acciones de mitigación de Danone se clasifican en tres niveles: (1) Medidas a nivel de las instalaciones: los equipos nacionales locales adoptan medidas para abordar los riesgos en instalaciones individuales. La mayoría de las medidas de mitigación entran en esta categoría. (2) Medidas a nivel nacional: cuando las cuestiones se repiten en varios lugares de un mismo país, las medidas de mitigación se coordinan a nivel nacional para garantizar una resolución coherente. (3) Medidas a nivel mundial: cuando las cuestiones requieren un enfoque más amplio y a largo plazo, los líderes de los países los elevan al equipo mundial. El objetivo es abordar estas cuestiones con acciones estratégicas de mitigación a largo plazo.

Atlas Industries Limited, una pyme de Uganda, adoptó medidas proactivas de mitigación tras un caso de acoso en el lugar de trabajo. Tras un incidente de discusiones entre el personal captado por las cámaras de seguridad, una investigación interna descubrió casos de acoso sexual. La empresa respondió con rapidez y decisión poniendo en marcha un amplio programa de sensibilización sobre la prevención de la explotación, el abuso y el acoso sexuales (SEAH). Este programa se diseñó meticulosamente en torno al Convenio 190 de la OIT (C-190) y a las leyes y políticas nacionales pertinentes. De manera crucial, la metodología incorporó ejercicios interactivos de juegos de rol, que resultaron decisivos para que el personal participante captara los matices de lo que constituye un abuso, incluso en interacciones aparentemente menores. Este enfoque mejoró significativamente su comprensión y les facultó para identificar y prevenir futuros casos de SEAH.

Propiciar la reparación

Las consecuencias materiales sobre los derechos humanos pueden seguir produciéndose a pesar de una debida diligencia en materia de derechos humanos sólida. Puede haber consecuencias que las empresas no hayan podido evitar o no hayan previsto.

Tal y como se reconoce en los Principios Rectores y en otros documentos, las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos. Esa responsabilidad existe independientemente de la capacidad o la voluntad de los Estados para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos. Como parte de su responsabilidad, se espera que las empresas prevean o cooperen en la provisión de reparación cuando identifiquen que han causado o contribuido a una consecuencia negativa sobre los derechos humanos.

Es esencial distinguir entre el acceso a la reparación y la reparación propiamente dicha, ya que se refieren a diferentes aspectos de la responsabilidad en el contexto de las empresas y los derechos humanos.

- **El acceso a la reparación** se refiere a la existencia y disponibilidad de canales efectivos a través de los cuales personas como trabajadores o comunidades puedan plantear sus preocupaciones, presentar quejas y buscar reparación cuando sus derechos humanos se hayan visto afectados negativamente por las actividades o relaciones comerciales de una empresa. Como se ha explicado anteriormente, existen tres tipos diferentes de mecanismos de reclamación, tanto por parte de los Estados como de los actores no estatales.
- Por el contrario, **la reparación** se refiere tanto al proceso que propicia la reparación como al resultado sustantivo de estos mecanismos, las medidas reales adoptadas para reparar el daño causado. Según los Principios Rectores, la reparación tiene como objetivo devolver a las personas o comunidades afectadas a la situación en la que habrían estado de no haberse producido el daño. Cuando el restablecimiento total no es posible, la reparación puede adoptar la forma de una compensación económica, la rehabilitación, el reconocimiento de un agravio o medidas para evitar que se repita (como cambios en la política de la empresa o en sus prácticas operativas).

En resumen, el acceso a la reparación consiste en garantizar los medios para buscar justicia, mientras que la reparación en sí consiste en garantizar una respuesta significativa y eficaz para ayudar a corregir un agravio. Ambos son cruciales para cumplir con la responsabilidad de una empresa de respetar los derechos humanos.

Prever/cooperar en la reparación cuando la empresa haya causado o contribuido a consecuencias negativas sobre los derechos humanos

Disponible en los anexos

- ➡ Modelo de plan de acción correctivo para mitigar las consecuencias sobre los derechos humanos

Cuando una empresa ha causado o contribuido a consecuencias negativas sobre los derechos humanos, es responsable de garantizar que los afectados tengan acceso a una reparación efectiva. Esa responsabilidad es fundamental para los Principios Rectores, que hacen hincapié en que las

empresas no solo deben trabajar para prevenir el daño, sino también responder adecuadamente cuando éste se produce.

El **primer paso** para ofrecer reparación es que la empresa reconozca su papel en el daño y se comprometa directamente con los afectados. Esto requiere un diálogo significativo con las personas y comunidades afectadas, garantizando que sus perspectivas guíen el diseño de la reparación. Cuando la confianza sea limitada, las empresas deberán trabajar a través de intermediarios creíbles, como líderes comunitarios, sindicatos u organizaciones de la sociedad civil, para generar confianza y garantizar que el proceso sea inclusivo y culturalmente apropiado.

El **segundo paso** consiste en disponer de un proceso interno claro para corregir la situación. Para ello, consulte el **modelo de plan de acción correctivo** en los anexos.

Establecer mecanismos de reclamación a nivel operativo

Disponible en los anexos

- Modelo de política de mecanismo de reclamación para pymes
- Protocolo de notificación de reclamaciones para pymes mediante herramientas de mensajería en línea

Paralelamente a la acción de una empresa para proporcionar o cooperar en la reparación, es importante establecer o adaptar los mecanismos de reclamación a nivel operativo ya que son una de las formas más eficaces y eficientes de proporcionar reparación.

Un mecanismo de reclamación a nivel operativo es un procedimiento establecido por una empresa, un grupo de empresas o una organización multipartita para permitir a las personas, incluidos los empleados, las comunidades y las organizaciones de la sociedad civil, presentar quejas sobre consecuencias negativas en los derechos humanos para su evaluación y posible reparación.

Los mecanismos de reclamación a nivel operativo eficaces son herramientas importantes para ayudar a reforzar los aspectos de un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos en curso. Pueden ayudar a identificar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos de forma oportuna y hacer un seguimiento de la eficacia de las respuestas a las consecuencias planteadas a través del mecanismo. También pueden ayudar a establecer relaciones positivas con las partes interesadas al demostrar que la empresa se toma en serio sus preocupaciones y cualquier consecuencia sobre sus derechos humanos.

La OACDH afirma claramente que *«disponer de sistemas que permitan reparar esas consecuencias no implica en modo alguno que la empresa no tenga la intención de respetar los derechos humanos. Por el contrario, **demuestra el reconocimiento de que pueden producirse consecuencias a pesar de sus mejores esfuerzos**, y la intención de garantizar el restablecimiento del respeto de los derechos humanos con la mayor rapidez y eficacia posibles en caso de que esto ocurra»*.²⁸

¿Cuáles son los beneficios de los mecanismos de reclamación a nivel operativo?

Los mecanismos de reclamación a nivel operativo permiten a las empresas escuchar directamente a los trabajadores y a las comunidades, incluidos aquellos grupos o poblaciones que pueden correr un mayor riesgo de vulnerabilidad o marginación. Pueden ser más eficientes y eficaces que otros métodos de evaluación para identificar cuestiones destacadas de derechos humanos. Además, ayudan a las empresas a:

- Proporcionar, contribuir o permitir reparar las consecuencias que se hayan producido.
- Conocer y abordar las cuestiones antes de que se conviertan en riesgos y consecuencias materiales.
- Recibir información valiosa sobre cómo se percibe la empresa y la eficacia de sus acciones y decisiones.
- Mejorar de forma continua cuando las quejas señalen puntos débiles en las políticas, procesos y prácticas de la empresa.
- Identificar patrones y tendencias a lo largo del tiempo.
- Demostrar que se preocupan por las inquietudes de las partes interesadas afectadas y que se comprometen a escucharlas y abordarlas.



Ejemplos de empresas sobre mecanismos de reclamación

Holcim mantiene sólidos mecanismos de reclamación, asegurando múltiples canales accesibles tanto para los empleados como para las partes interesadas externas, en particular las comunidades. Esto incluye la Global SpeakUp Line, una línea anónima de denuncia de irregularidades gestionada por un tercero independiente, disponible a nivel internacional. Como complemento, los mecanismos de reclamación a nivel local, como los **paneles consultivos comunitarios y los canales de comentarios específicos de cada centro**, existen en todas las operaciones para abordar las preocupaciones directamente y facilitar una resolución oportuna.

Para sus empleados, la Línea Ética de **Amazon** les permite expresar sus preocupaciones y denunciar de forma anónima las infracciones del Código de Conducta y Ética Empresarial de Amazon. Amazon también organiza mesas redondas de asociados, foros y comités de seguridad. Más allá de sus empleados, Amazon permite a cualquier persona compartir sus preocupaciones directamente a través de su **Formulario de Quejas sobre Derechos Humanos y Medio Ambiente**. Este formulario permite a los trabajadores de la cadena de suministro, entre otros, compartir sus preocupaciones directamente. Está disponible en 19 idiomas y dialectos y se puede acceder a él en todo el mundo. Las quejas se evalúan de acuerdo con los Principios Mundiales de Derechos Humanos y las Normas de la Cadena de Suministro de Amazon. El equipo central de derechos humanos de Amazon gestiona y realiza el seguimiento de las quejas. Si se identifica una infracción, las partes implicadas son responsables de colaborar para aplicar medidas correctivas.

JTI pone en marcha mecanismos de reclamación a nivel operativo para sus comunidades agrícolas con el fin de garantizar el acceso a la reparación a las personas y comunidades que puedan verse afectadas por la empresa. Están diseñados para cumplir 8 criterios de eficacia del Principio Rector 31.

La Política de Socios Responsables (RPP) de **Unilever** exige que todos los proveedores incluidos en su ámbito de aplicación dispongan de mecanismos de reclamación acordes con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Todos los proveedores de artículos de producción empresarial de alto riesgo están obligados a realizar una auditoría de las instalaciones utilizando la metodología SMETA de Sedex para verificar que el centro cumpla con la política RPP. La empresa también anima a los titulares de derechos, incluidas las organizaciones de la sociedad civil, a plantear sus preocupaciones relacionadas con sus cadenas de suministro a través de su Mecanismo de Reclamación para el Personal y la Naturaleza. Las reclamaciones recibidas a través del Mecanismo de Reclamación para el Personal y la Naturaleza se registran, se tratan y se comunican sistemáticamente a través de un Rastreador de Quejas. Unilever mantiene una lista de proveedores directos y productores indirectos de aceite de palma que han sido suspendidos o colocados bajo el estatus de «no compra» debido a reclamaciones no resueltas o a la incapacidad de verificar el cumplimiento de nuestras políticas.

¿Cuáles son algunos de los escollos o retos a la hora de aplicar los mecanismos de reclamación a nivel operativo?

En la práctica, los mecanismos de reclamación a nivel operativo pueden ser un reto a la hora de diseñarlos y operarlos de forma que funcionen para los usuarios previstos. Esto puede deberse a que los usuarios no puedan participar en el diseño del mecanismo o a que un contexto concreto no se preste al uso de un mecanismo de reclamación a nivel operativo. Los retos surgen cuando los mecanismos de reclamación a nivel operativo:

- Se utilizan para cuestiones menores pero no para las más destacadas.
- No son accesibles para las principales partes interesadas, especialmente las analfabetas, vulnerables o marginadas.
- No protegen la confidencialidad de las partes interesadas o las ponen en peligro.
- No proporcionan una reparación significativa.
- No se utilizan como fuente de datos para perfeccionar y mejorar la debida diligencia en materia de derechos humanos existente.

Un problema importante puede ser que las partes interesadas no confíen en el mecanismo de reclamación. Por este motivo, es aconsejable disponer de al **menos dos canales** por centro/fábrica, siendo uno de ellos anónimo. Es importante comprobar regularmente la eficacia del canal. Eso puede hacerse mediante una encuesta anual anónima, entrevistas de salida, entrevistas con las partes interesadas que hayan planteado una queja y debates con el comité de empresa.

Criterios de eficacia

Los Principios Rectores establecen ocho criterios de eficacia para los mecanismos de reclamación que las empresas deben tener en cuenta. Hemos añadido un noveno criterio.

Un mecanismo de reclamación a nivel operativo debe ser:

1. **Legítimo**, que permita la confianza de las partes interesadas y garantice procesos de reclamación justos.

? **Pregúntese:** *¿los canales proporcionan una responsabilidad adecuada por su conducta leal y fomentan la confianza de las partes interesadas?*

2. **Accesible**, de forma que lo conozcan todas las partes interesadas y proporcione la asistencia adecuada a aquellos que se enfrentan a barreras de acceso.

? **Pregúntese:** *¿las partes interesadas potencialmente afectadas conocen los canales y pueden acceder a ellos?*

3. **Previsible**, con un procedimiento claro y conocido y que ofrezca claridad sobre los tipos de procesos y resultados disponibles y sobre los medios para supervisar su aplicación.

? **Pregúntese:** *¿los canales disponen de procedimientos claros y conocidos con plazos indicativos?*

4. **Equitativo**, permitiendo a los denunciantes y a las partes perjudicadas un acceso razonable a las fuentes de información necesarias para participar en un proceso de reclamación en términos justos, informados y respetuosos.

? **Pregúntese:** *¿los canales garantizan un acceso razonable de las partes interesadas a las fuentes de información, asesoramiento y experiencia?*

5. **Transparente**, de forma que se mantenga informadas a las partes interesadas sobre el progreso y se proporcione suficiente información sobre su desempeño.

? **Pregúntese:** *¿los canales ofrecen transparencia proporcionando información suficiente a los denunciantes y, en su caso, para satisfacer cualquier interés público?*

6. **Compatibles con los derechos**, garantizando que los recursos estén en consonancia con los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

? **Pregúntese:** *¿los resultados obtenidos a través de los canales se ajustan a los derechos humanos reconocidos internacionalmente?*

7. Una fuente de aprendizaje continuo para la empresa, que le permita extraer lecciones para mejorar y prevenir futuros agravios y daños.

? **Pregúntese:** *¿la empresa identifica percepciones de los canales que apoyan el aprendizaje continuo tanto en la mejora de los canales como en la prevención de futuras consecuencias?*

8. Basado en la participación y el diálogo, apoyándose en la consulta con las partes interesadas potencialmente afectadas para su diseño y evaluación, y centrándose en el diálogo para abordar y resolver las reclamaciones.

? **Pregúntese:** *¿la empresa se centra en el diálogo con los denunciantes como medio para alcanzar soluciones acordadas, en lugar de tratar de determinar unilateralmente el resultado?*

9. Sensibles a la cultura, al género y al contexto, adaptados al contexto local y a las necesidades de los trabajadores. Para las empresas, la elección de quién recibe las reclamaciones y quién se encarga de los pasos intermedios para presentar una queja es de vital importancia. Por ejemplo, si la fuerza de trabajo es predominantemente femenina, tener a una mujer como punto focal para la gestión de las quejas puede aumentar la confianza y facilitar el intercambio de información sensible. Del mismo modo, las reclamaciones no deben pasar por la validación del responsable directo del denunciante para evitar conflictos de intereses o el temor a represalias.

? **Pregúntese:** *¿los mecanismos de reclamación a nivel operativo se han diseñado teniendo en cuenta estas sensibilidades?*

En la práctica, cumplir esos criterios implica:

- Establecer un proceso definido para abordar las reclamaciones.
- Debatir con las partes interesadas el diseño, la aplicación y el seguimiento del mecanismo.
- Asegurarse de que todos sus trabajadores entienden cómo presentar una reclamación.
- Proporcionar múltiples canales para que los trabajadores y las comunidades presenten sus reclamaciones (por ejemplo, cara a cara con los superiores jerárquicos, línea telefónica directa, buzones de quejas, app).
- Exponer información sobre el mecanismo de reclamación en tabloncillos de anuncios a la vista de los trabajadores y en zonas comunes.
- Proporcionar apoyo adicional a los trabajadores o grupos que puedan tener dificultades para presentar sus reclamaciones.
- Establecer funciones, responsabilidades y procedimientos claros para la gestión y el seguimiento de las reclamaciones.
- Asegurarse de que la información personal y sensible se mantiene confidencial.

- Traducir el mecanismo de reclamación y la información sobre el mismo a diferentes idiomas o utilizar medios visuales.
- Formar a los trabajadores y empleados sobre el uso del mecanismo.
- Evaluar las quejas presentadas para comprobar si se han violado los derechos humanos.
- Mantener informados a los usuarios del mecanismo de reclamación durante todo el proceso.
- Abordar y resolver las quejas planteadas centrándose en hablar y comprometerse con los trabajadores.
- Llevar un registro de las quejas.
- Supervisar periódicamente el funcionamiento del mecanismo.



Consejo: cuando una empresa con un mecanismo de reclamación no recibe ninguna queja, puede merecer la pena volver a evaluar si los canales disponibles garantizan adecuadamente la presentación de quejas y si existe algún obstáculo.

Establecer un mecanismo de reclamación a nivel operativo como pyme

Establecer un mecanismo de reclamación a nivel operativo como pyme con recursos limitados es posible e importante. El objetivo no es construir algo complejo, sino crear una forma sencilla, accesible y fiable para que los trabajadores y otras partes interesadas puedan plantear sus preocupaciones de forma segura y para que la empresa responda con eficacia.²⁹

Las pymes no necesitan un sistema complejo o caro, solo uno en el que confíen y al que puedan acceder fácilmente y que conduzca a una acción real. Empezar poco a poco, ser transparente y comprometerse a mejorar con el tiempo genera credibilidad y protege tanto a las personas como a la empresa.

Más allá de poder recibir y conocer las reclamaciones, los canales seguros y accesibles, aunque no sean de alta tecnología (WhatsApp, buzones de sugerencias) son mecanismos muy importantes de participación de las partes interesadas. También deben incluir señales de alerta para procesos de reclamación ineficaces y una lista de comprobación para su revisión trimestral, así como descripciones de los procesos y registros que puedan resultar útiles durante las auditorías.



Disponible en los anexos

- ↳ Modelo de política de mecanismo de reclamación para pymes
- ↳ Protocolo de notificación de reclamaciones para pymes mediante herramientas de mensajería en línea

²⁹ El Servicio de Asistencia sobre Empresas y Derechos Humanos de la Agencia Alemana para la Empresa y el Desarrollo Económico ha puesto a su disposición una **Brújula para pymes** que incluye orientaciones sobre cómo establecer mecanismos de reclamación.

Medidas prácticas



1. Utilice herramientas de comunicación familiares y de bajo coste

- Si no tiene capacidad para establecer sistemas formales, utilice lo que esté disponible y las herramientas que la gente ya utilice, como aplicaciones de mensajería en línea, mensajes de texto o grupos de redes sociales para trabajadores o proveedores. Comience con mecanismos de reclamación a nivel operativo para su propia fuerza de trabajo y después, si puede, establezca o amplíe el que tiene a sus proveedores.
- Cree un número o grupo específico y confidencial gestionado por recursos humanos o un miembro del personal de confianza. Haga hincapié en la confidencialidad: deje claro que cualquier preocupación planteada se mantendrá en privado y no dará lugar a represalias.



Consejo: desactive las respuestas de grupo para asegurarse de que solo se reciben las quejas o utilice los mensajes privados para reducir el riesgo de exposición pública.



2. Diseñe un punto focal de confianza

- Asigne a un miembro del personal (aunque sea a tiempo parcial) como responsable de recibir y responder a las quejas. Asegúrese de que esta persona está capacitada para escuchar, tratar temas delicados y mantener la confidencialidad.
- Cuando sea posible, designe más de un punto focal (por ejemplo, un hombre y una mujer) para aumentar la comodidad de los denunciantes.



3. Simple pero transparente

Elabore una política de una página o un cartel explicativo:

- Qué cuestiones pueden denunciarse.
- Cómo y dónde informar.
- Garantía de no represalias.
- Qué medidas tomará la empresa para hacer un seguimiento.



Consejo: en la medida de lo posible, exponga el cartel en los idiomas locales y en espacios de uso común (comedores, entradas, plataformas digitales). Añada un código QR que dé acceso directo al mecanismo de reclamación a nivel operativo para facilitar el acceso.



4. Asíciense con otros

Si pertenece a una cadena de suministro o sector compartido, únase o colabore con iniciativas de múltiples partes interesadas o asociaciones industriales que ofrezcan mecanismos o plataformas de reclamación compartidos. Explore la posibilidad de trabajar con ONG locales u organizaciones comunitarias que puedan ayudar a mediar o recoger las preocupaciones en su nombre.



5. Utilice un sistema de registro

Debe utilizar un sistema de registro (como una hoja de Excel o un libro de registro) para realizar el seguimiento:

- La fecha en que se recibió la queja.
- La naturaleza de la queja.
- Cualquier medida adoptada.
- Estado de resolución de la queja.

Eso puede ayudarle a detectar tendencias y demostrar que está respondiendo de forma justa y coherente.



6. Fomente los comentarios para la mejora continua

Pregunte a los trabajadores o a los miembros de la comunidad si se sienten cómodos utilizando el sistema y realice pequeños ajustes en función de los comentarios (por ejemplo, una persona de contacto diferente, buzones de sugerencias, notas de voz anónimas).



Ejemplo de pyme

Barkman Best Bees Company, una pyme ugandesa, con sede en el norte de Uganda, trabaja con una extensa red de más de 15 000 apicultores en toda la región. La empresa estableció una política de mecanismo de tramitación de quejas bien definida y accesible, desarrollada con el apoyo de la Federación de Empleadores de Uganda. Esta política garantiza que cualquier cuestión relacionada con los derechos humanos se aborde con prontitud y eficacia. La empresa ha aprovechado activamente esta política para entablar un diálogo con la comunidad agrícola sobre las nuevas preocupaciones en materia de derechos humanos, lo que ha permitido plantear y canalizar cuestiones delicadas como el trabajo infantil.

➤ Paso 4: Hacer un seguimiento de la eficacia de la aplicación

Cada vez se espera más o se exige legalmente que las empresas realicen un seguimiento de la eficacia de sus esfuerzos en cuanto a la debida diligencia en materia de derechos humanos mediante diferentes sistemas, herramientas o compromisos y midiendo los progresos. Cuando se hace en el contexto de la debida diligencia en materia de derechos humanos, el seguimiento del progreso puede incluir:

- Encuestas internas y externas
- Comprometerse con sus proveedores para evaluar los progresos
- Sistemas internos de control de calidad
- Mecanismos de reclamación
- Auditorías y cuestionarios

Una vez que la empresa se ha comprometido y ha integrado el respeto de los derechos humanos, tomado medidas para identificar, evaluar y priorizar cualquier consecuencia negativa real o potencial sobre los derechos humanos y, por último, ha tomado medidas al respecto, debe **realizar un seguimiento de la eficacia de la aplicación** de las medidas adoptadas.

El progreso puede medirse en función de una **serie de objetivos o indicadores clave de desempeño** (KPI) fijados por la empresa. Estos dependerán de cuáles sean sus cuestiones más destacadas en materia de derechos humanos y de qué tipo de actividades y procesos esté poniendo en marcha para evaluar los riesgos, participar con las partes interesadas, establecer prioridades, tomar medidas y comunicar sus esfuerzos. Pueden incluir medidas cuantitativas, como el porcentaje de proveedores evaluados o el número de sesiones de formación impartidas a los empleados, o cualitativas, como las opiniones de los trabajadores o las comunidades.

Las pymes con recursos limitados pueden centrarse en un **pequeño conjunto de indicadores significativos**, por ejemplo, hacer un seguimiento del número de reclamaciones presentadas por los trabajadores y resueltas o si todo el personal ha recibido una formación básica de concienciación sobre los derechos humanos.



Ejemplos de KPI

Las contribuciones, actividades y resultados medibles de la debida diligencia en materia de derechos humanos incluyen:

- Número de personas formadas en derechos humanos.
- Número de personas que afirman haber mejorado su conocimiento de los derechos humanos tras la formación.
- Número de proveedores con los que la empresa se ha comprometido en materia de derechos humanos.
- Políticas y procesos puestos en marcha, medidos según una lista de comprobación.

Las consecuencias medibles de la debida diligencia en materia de derechos humanos incluyen:

- Número de evaluaciones de riesgos en materia de derechos humanos realizadas al año.
- Número de operaciones y proveedores de alto riesgo evaluados en relación con los riesgos para los derechos humanos.
- Número de sesiones de participación de las partes interesadas celebradas con las comunidades o los trabajadores afectados.
- Número de acciones de reparación aplicadas a raíz de consecuencias sobre los derechos humanos.
- Indicadores del perfil de la fuerza de trabajo: porcentaje de empleados por tipo de contrato (permanente, de duración determinada, de temporada, de agencia, de gestión).
- Porcentaje de trabajadores en los comités de trabajadores.
- Porcentaje de trabajadores que han sufrido lesiones en el lugar de trabajo.
- Porcentaje de reclamaciones relacionadas con el acoso sexual (de todas las reclamaciones registradas).

La legislación sobre debida diligencia en materia de derechos humanos exige a menudo la elaboración de informes externos sobre la eficacia de la aplicación. Por ejemplo, la **Ley sobre la esclavitud moderna de 2018 de la Commonwealth australiana** estableció el requisito nacional de información sobre la esclavitud moderna en Australia. En virtud de la obligación de informar, algunas grandes entidades deben publicar declaraciones anuales sobre la esclavitud moderna en las que describan las medidas que han adoptado para identificar y abordar los riesgos de esclavitud moderna en sus actividades y cadenas de suministro. El requisito se aplica tanto a las entidades comerciales como a las sin ánimo de lucro con unos ingresos consolidados anuales de al menos 100 millones de dólares australianos. Según la ley, las empresas deben describir:

- Cómo evalúan la eficacia de sus acciones para evaluar y abordar los riesgos de la esclavitud moderna.
- Los métodos o indicadores utilizados para medir el desempeño (por ejemplo, KPI, auditorías de proveedores, mecanismos de reclamación).
- Cualquier proceso de revisión interno o externo, como evaluaciones de terceros o comentarios de las partes interesadas.
- Mejoras realizadas o previstas en función de los resultados de la evaluación.

Del mismo modo, la **Ley canadiense de lucha contra el trabajo forzoso y el trabajo infantil en las cadenas de suministro (proyecto de ley S-211)**, que entró en vigor en Canadá el 1 de enero de 2024, establece la obligación de presentar informes anuales tanto para las instituciones gubernamentales como para las entidades del sector privado que alcancen determinados umbrales. Los informes conforme al proyecto de ley S-211 deben incluir una evaluación de la eficacia en la que la empresa describa cómo:

- Supervisa y evalúa las consecuencias de sus acciones.
- Utiliza los indicadores de desempeño o las revisiones internas.
- Ajusta sus prácticas basándose en los hallazgos para mejorar los resultados.

Una vez establecidos los indicadores, las empresas necesitan sistemas de seguimiento para controlar regularmente el progreso. Las grandes empresas pueden integrar el seguimiento de la debida diligencia en materia de derechos humanos en las estructuras existentes de información sobre cumplimiento o ASG, e incluso utilizar cuadros de mando para realizar revisiones periódicas en las distintas unidades empresariales o cadenas de suministro. Las pymes, por su parte, pueden simplificar la supervisión utilizando hojas de cálculo o incorporando las comprobaciones de los derechos humanos a los procesos existentes, como las reuniones con los proveedores o las auditorías internas, en lugar de crear nuevos sistemas desde cero.

La participación de las partes interesadas es otro elemento esencial. Escuchar a los trabajadores, las comunidades, los sindicatos y las ONG ayuda a comprobar si las políticas son eficaces en la práctica. Mientras que las empresas multinacionales pueden realizar encuestas o consultas formales, las pymes pueden utilizar canales más informales, como reuniones periódicas con el personal, políticas de puertas abiertas o conversaciones directas con proveedores y clientes para recabar opiniones. Esto garantiza que las cuestiones relacionadas con los derechos humanos se identifiquen rápidamente y se aborden con prontitud.

Una forma eficaz de evaluar la debida diligencia en materia de derechos humanos es hacer un seguimiento del desempeño de los mecanismos de reclamación a nivel operativo. Las empresas no solo deben contar el número de reclamaciones recibidas, sino también comprobar si se resuelven a tiempo y si los denunciantes están satisfechos con el resultado. Para las empresas más pequeñas, incluso un canal sencillo y de confianza para que los trabajadores planteen sus preocupaciones, como un buzón de sugerencias, una persona de contacto designada o una

línea telefónica, puede proporcionar información valiosa sobre los riesgos y ayudar a medir si las reparaciones están funcionando.

El seguimiento de la debida diligencia en materia de derechos humanos no debe ser un ejercicio aislado; debe informar las decisiones empresariales. Las grandes empresas pueden integrar los hallazgos en los contratos con los proveedores, las decisiones de inversión y los incentivos de gestión. Las pymes pueden utilizar los resultados del seguimiento para mejorar las relaciones con los proveedores o ajustar las prácticas allí donde los riesgos sean mayores. Incluso los cambios pequeños e incrementales pueden tener un gran impacto cuando los recursos son limitados.

Las empresas deben tratar la debida diligencia en materia de derechos humanos como un **proceso de aprendizaje continuo**. Las grandes empresas suelen compararse con sus homólogas o actualizar las evaluaciones de riesgos con regularidad, pero las pymes pueden adoptar un enfoque más ligero, como revisar lo que salió mal tras una queja o estar atentas a la evolución de la industria local. La transparencia también es importante tanto para las grandes como para las pequeñas empresas: informar sobre los progresos, incluso internamente, refuerza la responsabilidad y la confianza. Para las pymes, esto podría ser tan sencillo como incluir una breve actualización sobre los derechos humanos en los informes anuales o compartir los resultados con los empleados y las principales partes interesadas.

➤ Paso 5: Comunicar la forma de abordar las consecuencias

También se espera que las empresas **comuniquen externamente** cómo abordan sus consecuencias sobre los derechos humanos (especialmente a las partes interesadas potencialmente afectadas) y cómo están aplicando la debida diligencia en materia de derechos humanos. Los mapas de la cadena de suministro, los estudios de casos anónimos y el seguimiento del porcentaje de proveedores auditados o que reciben reparación pueden mostrar los avances y, al mismo tiempo, aumentar la transparencia.

La transparencia y las evaluaciones de riesgos basadas en datos son **diferenciadores competitivos** que las empresas de todos los tamaños pueden aprovechar. Las empresas, incluidas las pymes en la medida de lo posible, deberían considerar publicar informes periódicos y accesibles al público, como un informe anual de sostenibilidad o de derechos humanos. Comprometerse a presentar informes públicos y transparentes demuestra responsabilidad ante las partes interesadas y puede contribuir a mejorar el acceso al mercado y la confianza de los inversores. Las empresas de todos los tamaños pueden adoptar este enfoque compartiendo resúmenes periódicos de sus propias trayectorias empresariales y en materia de derechos humanos, construyendo así una credibilidad a largo plazo ante clientes, socios y comunidades.

Cuando se comunique con sus partes interesadas, incluidas las potencialmente afectadas, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debe darse prioridad a la comunicación con las partes interesadas potencialmente afectadas.
- Tenga siempre presente que comunicar cualquier cosa sobre la debida diligencia en materia de derechos humanos tiene posibles repercusiones legales, de reputación o comerciales. Toda comunicación debe ser revisada cuidadosamente por personas experimentadas y conocedoras de las cuestiones comerciales y jurídicas pertinentes.

- Debe facilitarse información suficiente para que las partes interesadas puedan evaluar la idoneidad de la respuesta de la empresa a las consecuencias sobre los derechos humanos.
- La comunicación **puede ser formal o informal**. Se espera la presentación de informes más formales cuando los riesgos sean mayores o cuando las actividades o los contextos operativos planteen riesgos de graves consecuencias sobre los derechos humanos.
- La comunicación y la elaboración de informes no deben crear nuevos riesgos para las partes interesadas afectadas ni para el personal al no proteger los datos personales o confidenciales o incumplir la confidencialidad comercial.

Las herramientas para comunicarse con sus partes interesadas y otros actores incluyen (esta lista incluye medios de comunicación formales e informales):

- Comunicaciones internas, como tableros de anuncios
- Reuniones de empleados
- Reuniones con los sindicatos
- Reuniones con personas o comunidades directamente afectadas
- Reuniones con clientes y proveedores
- Reuniones con inversores
- Informes anuales e informes de sostenibilidad
- Canales en línea
- Seminarios o formación



Ejemplos de empresas

JTI publica en línea los hallazgos de sus evaluaciones e informe sobre derechos humanos en un [Mapa](#). La empresa también tiene un sitio web dedicado a cómo aborda [el trabajo infantil - ARISE](#). Disponer de un sitio dedicado en el que se comparta el enfoque de la empresa sobre el trabajo infantil ayuda a explicar a las partes interesadas externas en qué punto del camino se encuentra la empresa, dónde quedan retos por superar y cómo pueden otras organizaciones abordar mejor un problema sistémico. JTI también publica toda su [correspondencia](#) con las partes interesadas externas, para una total transparencia.

Amazon tiene una lista de proveedores y un mapa interactivo de la cadena de suministro que ofrece detalles sobre los proveedores de productos acabados de ropa, electrónica de consumo, alimentos y bebidas y artículos para el hogar de la marca Amazon. Reconociendo la necesidad de una mayor transparencia más allá de los proveedores de productos acabados, la empresa ha estado trabajando para conseguir una mayor visibilidad en las cadenas de suministro ascendentes. En 2024, comenzó a ampliar su lista pública de proveedores y su mapa de la cadena de suministro para incluir a los proveedores de componentes de ropa. Actualizada anualmente, esta información proporciona a los clientes y a las partes interesadas externas visibilidad sobre dónde se abastece la empresa de sus productos. La lista de proveedores de 2024 de Amazon incluía casi 2300 proveedores de productos acabados y de componentes y la empresa comparte su lista de proveedores con [Open Supply Hub \(OS Hub\)](#), una plataforma abierta de mapeo de la cadena de suministro utilizada en todos los sectores para aumentar la transparencia y la colaboración en la cadena de suministro.

➤ Participar - participación de las partes interesadas

Más allá de la determinación de la identidad de las partes interesadas relevantes, tratada anteriormente, una debida diligencia en materia de derechos humanos eficaz requiere cierto nivel de **participación activa y significativa** con las partes interesadas externas. Sin hablar con los que están o pueden estar afectados, no es posible comprender plenamente el tipo de consecuencias con las que podría estar implicado, ni su gravedad y probabilidad. También es posible que no sepa cuál es la mejor manera de abordarlas.

Por ello, la participación de las partes interesadas no es un único paso en el proceso de la debida diligencia en materia de derechos humanos, sino más bien **un proceso continuo que informa todas las etapas de la debida diligencia en materia de derechos humanos**.

No existe una forma, una cadencia o un tipo correcto o incorrecto de participación de las partes interesadas. Puede ser interna, externa, mundial, local, específica de un tema o de una parte interesada. Sin embargo, las consultas significativas con los grupos potencialmente afectados y otras partes interesadas pertinentes deben ser proporcionales al tamaño de la empresa y a la naturaleza y el contexto de sus actividades. De las pymes, por ejemplo, no se puede esperar que realicen el mismo nivel de consultas que una empresa multinacional, por lo que deben establecer prioridades.

Formas habituales de participación de las partes interesadas

1. Encuestas y cuestionarios

- Descripción: distribuidos a empleados, proveedores, clientes o miembros de la comunidad para recabar opiniones sobre los derechos humanos, las condiciones laborales o las consecuencias medioambientales.
- Rentabilidad: las herramientas digitales de bajo coste (por ejemplo, Google Forms, SurveyMonkey) hacen que este método sea escalable y accesible.

2. Grupos focales y mesas redondas

- Descripción: debates en pequeños grupos con las partes interesadas seleccionadas, como trabajadores, representantes de la comunidad u ONG.
- Rentabilidad: requieren facilitación y planificación, pero pueden ofrecer una rica perspectiva cualitativa.

3. Entrevistas individuales

- Descripción: conversaciones directas con las principales partes interesadas, incluidos empleados, proveedores o personas afectadas.
- Rentabilidad: requieren mucho tiempo, pero pueden ser valiosas para cuestiones delicadas o complejas.

4. Líneas directas, buzones de sugerencias y portales en línea

- Descripción: canales para que las partes interesadas planteen sus preocupaciones.
- Rentabilidad: una vez establecidos, proporcionan una retroalimentación continua con un coste operativo mínimo.

5. Paneles consultivos con las partes interesadas

- Descripción: grupos formales de expertos o representantes externos que realizan aportaciones sobre las políticas y prácticas de la empresa.
- Rentabilidad: requieren una coordinación y compensación continuas, pero pueden mejorar la credibilidad y la alineación estratégica.

6. Reuniones comunitarias o ayuntamientos

- Descripción: foros abiertos para participar con las comunidades locales cercanas a los lugares de actividad.
- Rentabilidad: útiles para generar confianza, pero la logística y la facilitación pueden requerir importantes recursos.

7. Plataformas digitales de participación

- Descripción: portales en línea o aplicaciones para una participación continua, actualizaciones y comentarios.
- Rentabilidad: la instalación inicial puede ser costosa, pero la eficacia y el alcance a largo plazo tienen un gran potencial.



Consejo: llevar un registro de los resultados de la participación puede ser útil para estar preparado para una auditoría.

La participación de las partes interesadas desempeña un papel importante en todo el proceso de la debida diligencia en materia de derechos humanos, ya que no solo informa sobre la lista de cuestiones destacadas en materia de derechos humanos de una empresa, sino también sobre lo que la empresa debería hacer al respecto, cómo puede repararlas mejor y cómo puede medir la eficacia de sus acciones.

A continuación se exponen algunas consideraciones concretas:

- Los Principios Rectores exigen específicamente **la participación directa con las partes interesadas potencialmente afectadas**. En caso de que éstas no sean accesibles, se permite la participación de alternativas razonables (por ejemplo, expertos independientes creíbles u organizaciones de la sociedad civil) en situaciones en las que la consulta directa no sea posible.
- No todas las partes interesadas externas o sus representantes son iguales.
 - Ciertos grupos de representación de las partes interesadas tienen intereses institucionales que pueden no alinearse con los intentos legítimos de una empresa de desarrollar o perfeccionar su debida diligencia en materia de derechos humanos. Una participación significativa es una calle de doble sentido y requiere generar confianza y una voluntad significativa de intercambio constructivo. Las empresas deben considerar el tipo y la naturaleza de cualquier posible asociación.
 - Las partes interesadas en las diferentes partes de la cadena de valor pueden requerir diferentes formas de participación.
- La **dimensión humana** de la participación es importante. Considere quiénes son, de dónde vienen, cuáles son las expectativas culturales y qué les haría sentirse reconocidas.
- La percepción importa. ¿Qué opina la gente de sus interacciones con la empresa? Comprender esto puede ayudarle a adaptar su debida diligencia en materia de derechos humanos.

- Considere si la comunicación es unidireccional o bidireccional, y si ese patrón de comunicación es adecuado para su propósito.
- Considere la posibilidad de asociar la participación con un canal para presentar quejas o comentarios.
- Asegúrese de que las partes interesadas no corren riesgos a través de su participación.
- Las partes interesadas pueden dividirse en tres niveles de prioridad, en función de su capacidad para participar, de si participar es seguro para ellas y de la gravedad y probabilidad de una cuestión. Cuanto mayor sea la gravedad de la consecuencia, mayor será la necesidad de que las empresas recaben la opinión de las personas directamente afectadas, ya sean trabajadores, contratistas, miembros de la comunidad u otros.

La siguiente tabla muestra los diferentes niveles de prioridad (siendo 1 el más alto) a la hora de abordar la participación de las partes interesadas. Las partes interesadas en cada nivel varían para cada empresa individual y su cadena de valor, pero pueden incluir algunas de las siguientes:

	Partes interesadas	Relevancia para la debida diligencia en materia de derechos humanos
Partes interesadas de nivel 1	Trabajadores y representantes de los trabajadores	• Las partes interesadas de nivel 1 están en el centro de la debida diligencia en materia de derechos humanos porque son partes interesadas potencialmente afectadas o sus representantes directos. • Los proveedores deben, como mínimo, comprender los intereses de sus trabajadores y saber qué puede ser necesario para hacer frente a los riesgos.
	Comunidades locales	
	Representantes de la comunidad local	
	Consumidores o usuarios	
	Proveedores	
Partes interesadas de nivel 2	ONG locales y asociaciones de trabajadores	• Las partes interesadas de nivel 2 comprenden y pueden comunicar los intereses de las partes directamente afectadas y sus consecuencias, y pueden defenderlas.
	ONG internacionales y asociaciones de trabajadores	
Partes interesadas de nivel 3	Socios en empresas conjuntas	• Las partes interesadas de nivel 3 técnicamente no forman parte del grupo de partes interesadas potencialmente afectadas según la debida diligencia en materia de derechos humanos. Sin embargo, forman parte del conjunto de herramientas de influencia de una empresa. • Pueden ayudar a justificar internamente la debida diligencia en materia de derechos humanos, a gestionar los riesgos, a recopilar la información pertinente y a llevar a cabo la debida diligencia. • Sin embargo, las evaluaciones de riesgos deben basarse en la participación únicamente con las partes interesadas potencialmente afectadas.
	Inversores y aseguradoras	
	Empleadores o asociaciones industriales	
	Gobiernos	
	Grupos de reflexión y académicos	

Si ciertas categorías de partes interesadas no son fácilmente identificables o no existen, póngase en contacto con sus organizaciones empresariales y de empleadores (EBMO) o utilice la gran variedad de materiales disponibles públicamente para empezar a orientar su trabajo. También puede recurrir a la opinión de expertos o colaborar con las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH), que pueden ser puntos de partida útiles.



Ejemplos de empresas sobre participación con las partes interesadas a nivel mundial

- **El Grupo DHL** cuenta con un Consejo de Asesoramiento de Sostenibilidad, que es un órgano externo independiente formado por expertos en ciencia, política, economía y otros campos relevantes. El Consejo de Asesoramiento de Sostenibilidad asesora a la Junta Directiva de Sostenibilidad y a otras funciones del Grupo sobre cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.
- **The Walt Disney Company** celebra una reunión trimestral interna sobre la participación de las partes interesadas externas que se facilita a través de múltiples funciones empresariales. Esto proporciona información importante sobre las relaciones compartidas y las áreas de trabajo y asuntos que se solapan. Externamente, Disney participa directamente según sea necesario.



Ejemplos de participación con partes interesadas locales

- **Nestlé** participa activamente con las partes interesadas tanto a nivel mundial como local. En los países prioritarios, los equipos locales de Nestlé dirigen y ejecutan la participación de las partes interesadas. El enfoque varía en función de la cuestión específica y se adapta al contexto local.
- **Shell** participa con las comunidades durante todo el ciclo de vida del proyecto. Esto ayuda a la empresa a comprender las necesidades y expectativas de las comunidades, a obtener información sobre la identificación y la gestión de las consecuencias y a facilitar el acceso a la reparación. El jefe de un proyecto o activo es responsable de la participación de la comunidad, con el apoyo de especialistas en participación comunitaria o gestión de consecuencias, según proceda. El Vicepresidente de Desempeño Social de Shell es responsable de proporcionar apoyo a nivel de Grupo para las actividades de participación cuando sea necesario. En los grandes proyectos y activos, los profesionales de participación comunitaria actúan como puente entre las comunidades locales y las operaciones de Shell. Los mecanismos de comentarios de la comunidad permiten a Shell recibir, rastrear y responder a preguntas y quejas. Las comunidades también pueden plantear sus preocupaciones de forma anónima a través de la Línea de Asistencia Mundial de Shell. En las interacciones con los pueblos indígenas, Shell participa a través de procesos de consulta mutuamente acordados, transparentes y culturalmente apropiados, reconociendo el principio del consentimiento libre, previo e informado (CLPI). Para las empresas que no opera, Shell utiliza un enfoque basado en el riesgo para determinar dónde necesitamos participar con los socios empresariales para apoyar su trabajo con las comunidades afectadas. En caso necesario, podemos ofrecer apoyo técnico a nuestros socios o participar directamente nosotros mismos.
- **Unilever** ha desarrollado una guía que ha sido puesta a prueba por una empresa de recogida de residuos de su cadena de valor. La guía se utilizó para llevar a cabo sesiones facilitadas para que los directivos de la empresa escucharan las opiniones de sus titulares de derechos. Todas las partes consideraron que se trataba de una herramienta productiva para iniciar conversaciones y hacer que los titulares de derechos se sintieran «incluidos» en la empresa, y se planearon nuevas conversaciones tanto informales como formales.
- En **Holcim**, cada centro está obligado a mantener un mapa de las partes interesadas y un plan de participación que se gestiona localmente. Holcim prioriza particularmente la participación con las comunidades cercanas a las fábricas de cemento y a las unidades de molienda. Todos estos centros cuentan con actividades regulares e institucionalizadas de participación de las partes interesadas, incluidas iniciativas como los paneles comunitarios.
- **CFAO Motors**, una pyme ugandesa que cuenta con 200 empleados, llevó a cabo una iniciativa de participación con las partes interesadas de gran impacto en la que se involucraron más de 40 de sus proveedores y distribuidores. Esta participación permitió a los proveedores y distribuidores, que antes planteaban dudas sobre ciertas exigencias, obtener información inestimable sobre el compromiso de CFAO con una conducta empresarial responsable.



Ejemplos de empresas para reforzar el seguimiento de la participación de las partes interesadas

- En **Unilever**, los directores de sostenibilidad de los mercados clave se reúnen en una llamada mensual e informan sobre su participación con las partes interesadas.
- **Uno de los socios empresariales de la OIE** dispone de un rastreador digital interno que permite a la empresa mantener un registro de la participación con una serie de partes interesadas. Esta plataforma está estructurada de forma que ayude a comprender el formato, los temas y los resultados de la participación, así como los seguimientos previstos. El rastreador digital, que cumple con el RGPD, es una ventanilla única que proporciona información sobre la participación de las partes interesadas en toda la empresa y en todo el mundo.

Capítulo 4: El papel central de las organizaciones empresariales y de empleadores

La debida diligencia en materia de derechos humanos presenta complejos retos comerciales y de cumplimiento, y los regímenes de cumplimiento han seguido desarrollándose a gran velocidad en una gran variedad de jurisdicciones y contextos, desde la divulgación de información comercial y financiera hasta la legislación laboral. Dados los grandes retos que plantea el cumplimiento de las normas y la reticencia generalizada de las empresas a compartir información o a evaluar comparativamente los puntos fuertes y las oportunidades de desarrollo, el papel de las organizaciones empresariales y de empleadores (EBMO) es primordial.

Para las empresas, en particular las pymes, las EBMO pueden tener un valor incalculable y deben aprovecharse en todos los niveles del proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos. Dada su amplia experiencia práctica en todos los sectores y en todos los tipos y tamaños de empresas, las federaciones de empleadores pueden apoyar a todas las empresas a la hora de resolver estas complejas cuestiones. También pueden orientar a las empresas a otros recursos valiosos y desempeñar un papel de defensa a medida que la legislación sobre estas cuestiones sigue desarrollándose. Encontrará más información en la Nota de orientación de la OIE **¿Cómo pueden apoyar las organizaciones de empleadores a las empresas en el respeto de los derechos humanos?**

Es necesario aprovechar y consultar de forma significativa a las organizaciones empresariales y de empleadores para:

- Compartir información y recursos sobre cuestiones de cumplimiento, esforzarse por lograr un Estado de derecho más sólido y participar en la promoción impulsada por las empresas.
- Participar con los gobiernos locales y nacionales (por ejemplo, para defender cambios normativos y proporcionar información relevante y apoyo técnico).
- Crear un repositorio de buenas prácticas, estudios de casos o cuestiones de derechos humanos identificadas en las cadenas de suministro compartidas.
- Aprovechar los puntos fuertes y los retos colectivos.
- Aprovechar las enseñanzas extraídas en debida diligencia en materia de derechos humanos para una aplicación más amplia y eficaz.
- Defender colectivamente los intereses empresariales en los crecientes debates políticos en torno a la debida diligencia en materia de derechos humanos y los derechos humanos en general.
- Crear coaliciones en torno a iniciativas políticas críticas.
- Servir como representante para ayudar a garantizar que las voces de las empresas se escuchen de forma significativa.

Las EBMO han adoptado importantes políticas, herramientas, grupos de trabajo y medidas para apoyar a las empresas en el avance del programa sobre empresas y derechos humanos y en la aplicación de procesos eficaces de debida diligencia. A continuación encontrará algunos ejemplos:

Orientación

- La guía del facilitador de formación de la Federación de Empleadores de Malasia sobre la responsabilidad de las empresas en la prevención y el tratamiento del trabajo forzoso en Malasia, elaborada junto con la OIT, puede consultarse [aquí](#).
- La Guía para la Aplicación de los Principios Rectores en español elaborada por el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) se puede encontrar [aquí](#).
- La Carta de Comportamiento Empresarial de la Federación Empresarial Japonesa (Keidanren), que deben cumplir sus empresas miembros y que incluye el respeto de los derechos humanos y una conducta empresarial responsable, puede consultarse [aquí](#).
- La Guía sobre RSE y Derechos Humanos «¿Qué implicaciones tiene para las empresas en las cadenas de suministro?» elaborada por el ITCILO con la Confederación de Asociaciones de Empleadores de Alemania (BDA), el Movimiento de las Empresas de Francia (MEDEF), la Confederación General de la Industria Italiana (Confindustria), la OIE y BusinessEurope puede consultarse [aquí](#).
- El Boletín de Conducta Empresarial Responsable de la Asociación Consultiva de Empleadores de Nigeria (NECA) a disposición de sus miembros.
- Se puede acceder a la plataforma de formación en línea de la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN) destinada a eliminar la violencia en el mundo del trabajo [aquí](#).



Desarrollo de capacidades y concienciación

- El **Comité** Nacional de Empresas y Derechos Humanos de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas de Perú (CONFIEP), que se comprometió especialmente en el Plan de Acción Nacional sobre Empresas y Derechos Humanos en Perú.
- El Grupo de Trabajo de Políticas y la serie mensual de intercambio de conocimientos sobre conducta empresarial responsable de la Asociación Consultiva de Empleadores de Nigeria (NECA), que fomentan el diálogo con la Comisión de Delitos Económicos y Financieros (EFCC) y la Comisión Nacional de Derechos Humanos (NHRC).
- Una iniciativa piloto de la Federación de Empleadores de Bangladesh (BEF) para ampliar la formación empresarial y en derechos humanos más allá del sector de la confección. La iniciativa incluye programas específicos de formación y concienciación para desarrollar las capacidades específicas de cada sector, promover una conducta empresarial responsable y garantizar que la debida diligencia se convierta en una norma en todo el panorama económico de Bangladesh.



- Formación regular y apoyo a la redacción para el personal y las empresas miembros de la Asociación Serbia de Empleadores (SAE) sobre debida diligencia en materia de derechos humanos en las cadenas de suministro, mecanismos y procedimientos de reclamación.
- Los seminarios web de concienciación sobre empresas y derechos humanos de la Federación de Empleadores de Uganda (FUE) y los criterios de la encuesta de los Premios al Empleador del Año (EYA), que incluyen una categoría dedicada a las empresas y los derechos humanos.
- Apoyando a las EBMO, el programa **LEADER** (Leading Employers in Action for Social and Environmental Responsibility), encabezado por la Oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP) de la OIT, es una iniciativa transformadora destinada a elevar los estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) entre las empresas nacionales de los mercados emergentes.

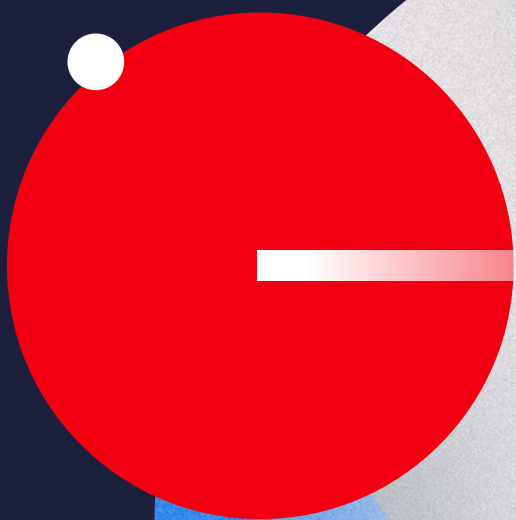


Participación de las partes interesadas

- La Conferencia Internacional pública anual sobre Empresas y Derechos Humanos, organizada en Europa por la Confederación de Asociaciones de Empleadores de Alemania (BDA) junto con la OIE y acogida por el Grupo DHL.
- El foro público anual Engaging Business organizado en EE. UU. por el Consejo de los Estados Unidos para las Empresas Internacionales (USCIB) junto con la OIE y la Cámara de Comercio de EE. UU. y auspiciado por The Coca-Cola Company.



Anexos



Requisitos de las principales legislaciones sobre debida diligencia en materia de derechos humanos

El objetivo de la siguiente sección es proporcionar a las empresas un mapa de las normativas obligatorias más importantes sobre debida diligencia en materia de derechos humanos, detallando en particular los principales requisitos de estas legislaciones. También expone cómo pueden **afectar directa o indirectamente a las empresas, incluidas las pymes**, a través de la cadena de suministro. El objetivo es ayudar a las empresas a seguir cumpliendo la normativa y adaptar sus procesos de debida diligencia en consecuencia. Las normativas se presentan **por orden cronológico de adopción**.

Ley de Vigilancia francesa | Desde 2017



En vigor desde 2017, la **Ley de Vigilancia francesa** impone un deber de debida diligencia a determinadas empresas francesas y les obliga a publicar anualmente un «plan de vigilancia» para gestionar los riesgos relacionados con los derechos humanos en la propia empresa, las filiales, los subcontratistas y los proveedores.

¿A quién se aplica la ley?

Cualquier empresa con sede en Francia que tenga:

- 5000 empleados o más, incluidos los empleados de las filiales francesas; o
- 10 000 empleados o más, incluidas las filiales francesas y extranjeras.

¿Cómo puede una empresa garantizar el cumplimiento?

Las empresas deben elaborar, aplicar y publicar un plan de vigilancia que incluya:

- Un método para identificar, analizar y priorizar las diferentes áreas de riesgo.
- Procedimientos para evaluar regularmente a las filiales, subcontratistas y proveedores.
- Acciones para mitigar los riesgos identificados.
- Mecanismos para informar y recibir alertas sobre infracciones.
- Métodos de seguimiento de la eficacia del plan.

¿Qué información debe divulgarse y ponerse a disposición del público?

El plan anual de vigilancia debe hacerse público y suele incluirse en el informe anual de la empresa. Debe detallar el enfoque de la empresa para identificar y mitigar los riesgos relacionados con:

- Los derechos humanos
- Las libertades fundamentales
- La salud y la seguridad
- Las consecuencias medioambientales

¿Qué ocurre si mi empresa no cumple la normativa?

- Multas y sanciones: los tribunales pueden ordenar a una empresa que cumpla con sus obligaciones de vigilancia e imponerle una sanción monetaria por cada día de incumplimiento. No publicar un plan de vigilancia puede acarrear multas de hasta 10 millones de euros.
- Responsabilidad jurídica: las personas perjudicadas pueden interponer una demanda civil (basada en el derecho francés de responsabilidad civil) para reclamar los daños y perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de una empresa de sus obligaciones de vigilancia, cuando dicho cumplimiento hubiera evitado el daño.

Ley de Transparencia noruega

Desde el 1 de
Julio de 2022



En vigor desde el 1 de julio de 2022, la **Ley de Transparencia** noruega exige a las empresas que adopten medidas para identificar, poner fin, prevenir, mitigar y dar cuenta públicamente de las consecuencias negativas reales y potenciales sobre los derechos humanos. El alcance de estas medidas incluye toda la cadena de valor de una empresa, incluidos los proveedores indirectos, e incluye a las **medianas empresas** además de a las grandes.

¿A quién se aplica la ley?

La ley se aplica a las grandes empresas:

- Con sede en Noruega y que ofrezca bienes y/o servicios dentro o fuera de Noruega.
- Empresas extranjeras que ofrecen bienes y/o servicios en Noruega y están sujetas a impuestos en Noruega.

Según la legislación noruega, una gran empresa es una empresa que entra en el ámbito de las secciones 1-5 de la Ley de Contabilidad noruega o que cumple **al menos dos** de los siguientes criterios:

- Ingresos por ventas de 70 millones de coronas noruegas.
- Balance total de 35 millones de coronas noruegas.
- 50 empleados a tiempo completo de media en el ejercicio.

Las **empresas matrices** están sujetas a la ley si se cumplen los criterios para la empresa matriz y las filiales en su conjunto.

¿Cómo puede una empresa garantizar el cumplimiento?

- Identificar y evaluar las consecuencias negativas reales y potenciales que la empresa ha causado o a las que ha contribuido.
- Identificar y evaluar las consecuencias negativas reales y potenciales que

estén directamente relacionadas con las actividades, los productos o los servicios de la empresa a través de la cadena de suministro o los socios empresariales.

- Aplicar medidas adecuadas para poner fin, prevenir o mitigar las consecuencias negativas.
- Hacer un seguimiento de la aplicación y los resultados de esas medidas.
- Comunicar a las partes interesadas afectadas y a los titulares de derechos cómo se abordan las consecuencias negativas.
- Publicar un plan anual de debida diligencia.
 - El plan debe incluir:
 - ♦ Una descripción general de la estructura de la empresa, el área de operaciones, las directrices y los procedimientos para gestionar las consecuencias negativas reales y potenciales sobre los derechos humanos fundamentales y las condiciones de trabajo decentes.
 - ♦ Información sobre las consecuencias negativas reales y los riesgos significativos de consecuencias negativas que la empresa haya identificado a través de su debida diligencia.
 - ♦ Información relativa a las medidas que la empresa ha aplicado o tiene previsto aplicar para poner fin a las consecuencias negativas reales o mitigar los riesgos significativos de consecuencias negativas, y los resultados o resultados esperados de dichas medidas.
 - El plan debe:
 - ♦ Ser fácilmente accesible desde el sitio web de la empresa.
 - ♦ Actualizarse y publicarse a más tardar el 30 de junio de cada año, así como cuando se produzca un cambio

significativo en las evaluaciones de riesgos de la empresa.

- Prever o cooperar en la reparación e indemnización cuando sea necesario.

¿Qué información debe divulgarse y ponerse a disposición del público?

Un informe anual de debida diligencia, accesible al público y actualizado antes del 30 de junio de cada año, o antes si se producen cambios significativos en las evaluaciones de riesgo.

¿Qué ocurre si mi empresa no cumple la normativa?

- Multas y sanciones: pueden imponerse sanciones por infracción de hasta el 4 % del volumen de negocios anual de la empresa o 25 millones de coronas noruegas, el importe que sea mayor. La multa impuesta dependerá de las circunstancias, incluido si se trata de infracciones repetidas y graves de la ley.

Ley de Debida Diligencia en la Cadena de Suministro (LkSG alemana)

Desde Enero de 2023



La **Ley** impone a las empresas la obligación de tener debidamente en cuenta las obligaciones de debida diligencia en materia de derechos humanos y medio ambiente en sus cadenas de suministro. La ley, que entró en vigor en enero de 2023, tiene como objetivo prevenir las violaciones de los derechos humanos y evitar o minimizar los riesgos relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente. La autoridad pública encargada de su aplicación, la Oficina Federal de Economía y Control de las Exportaciones (BAFA), ha realizado más de 1500 controles oficiales. De acuerdo con la obligación de informar (§ 10 Sección 2 de la Ley), la BAFA revisará la presentación y publicación de informes por primera vez el 1 de enero de 2026.

En abril de 2025, el gobierno de coalición alemán anunció su intención de derogar la LkSG a la luz de la próxima aplicación de la Directiva de la UE sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD). Según el acuerdo de coalición, existe consenso sobre la supresión de la obligación de informar de la LkSG, pero actualmente no existe consenso sobre la supresión de la LkSG en su conjunto. Se espera la publicación del proyecto de ley, y los Estados miembros de la

UE están obligados a transponer la CSDDD a su legislación nacional antes del 26 de julio de 2027. En este momento se desconoce cómo se estructurará la fase de transición de la LkSG a la CSDDD.

¿A quién se aplica la ley?

A todas las empresas que:

- Tengan su administración central, establecimiento principal, sede administrativa o sede estatutaria (o sucursal nacional de conformidad con el artículo 13d del Código de Comercio) en Alemania.
- Tengan al menos a 1000 empleados, incluidos los desplazados al extranjero y los trabajadores temporales contratados durante más de seis meses. (Al determinar el número de empleados para la aplicabilidad de la LkSG, los trabajadores temporales empleados durante más de seis meses se incluyen en la plantilla de la empresa contratante).

La LkSG no cubre las pymes. Sin embargo, las pymes pueden ser proveedoras directas de una empresa a la que se aplique la ley,

por lo que pueden estar sujetas a algunas obligaciones, como facilitar información y aplicar medidas preventivas o correctivas.

¿Cómo puede una empresa garantizar el cumplimiento?

Según los requisitos de la Ley, la empresa debe:

- Establecer un sistema de gestión de riesgos.
- Designar a una persona o personas dentro de la empresa responsables de garantizar y supervisar el cumplimiento de la ley.
- Crear y aplicar medidas preventivas en la propia área de actividad de la empresa y para sus proveedores directos.
- Aplicar obligaciones de debida diligencia con respecto a los riesgos de los proveedores indirectos.
- Realizar análisis de riesgos periódicos:
 - La sección 6 de la LkSG exige a las empresas que emitan una declaración de políticas en la que detallen cómo cumple la empresa sus obligaciones de debida diligencia y aborda los riesgos identificados. La declaración de políticas debe contener:
 - ♦ La descripción del procedimiento mediante el cual la empresa cumple con sus obligaciones.
 - ♦ Los riesgos prioritarios de la empresa relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente identificados sobre la base del análisis de riesgos.
 - ♦ La definición, basada en el análisis de riesgos, de las expectativas relacionadas con los derechos humanos y el medio ambiente que la empresa deposita en sus empleados y proveedores de la cadena de suministro.
 - Si ya se ha producido una infracción (en la empresa o en un proveedor directo) deben tomarse medidas correctivas, entre las que se incluyen:
 - ♦ La elaboración y aplicación conjunta de un plan para poner fin a la infracción o minimizarla con la empresa causante de la infracción.
 - ♦ Unir fuerzas con otras empresas en iniciativas y normas del sector para aumentar la capacidad de influir en la entidad que causa o puede causar los daños.
 - ♦ Una suspensión temporal de la relación comercial mientras se hacen esfuerzos para minimizar el riesgo.
- Establecer un procedimiento de reclamaciones.
 - Éste debe establecer un reglamento de procedimiento que esté a disposición del público y en forma de texto, incluida una descripción del proceso de reclamación.
 - ♦ El reglamento de procedimiento debe contener la siguiente información:
 - ▶ Alcance del procedimiento, o tipos de reclamaciones para las que puede utilizarse el procedimiento.
 - Canales de reclamación, es decir, números de teléfono, enlaces a formularios en línea, persona de contacto local.
 - Etapas del procedimiento de reclamación.
 - Existencia de la opción de resolución amistosa de conflictos (si está prevista).
 - Persona de contacto para las personas que presentan las reclamaciones.
 - Garantías contra represalias.
- Elaborar un informe anual de las obligaciones de debida diligencia en el ejercicio anterior.
 - El informe debe:
 - ♦ Estar a disposición del público.
 - ♦ Ser gratuito.
 - ♦ Subirse al sitio web de la empresa a más tardar cuatro meses después del cierre del ejercicio.
 - ♦ Permanecer accesible durante un periodo de siete años.

- El informe debe exponer:
 - ♦ Si la empresa ha identificado algún riesgo relacionado con los derechos humanos y el medio ambiente o infracciones de alguna obligación relacionada con los derechos humanos o el medio ambiente (y en caso afirmativo, cuáles).
 - ♦ Qué ha hecho la empresa para cumplir sus obligaciones de debida diligencia, incluidos los elementos de la declaración de políticas y las medidas adoptadas en respuesta a las reclamaciones.
 - ♦ Cómo evalúa la empresa las consecuencias y la eficacia de las medidas.
 - ♦ Qué conclusiones ha sacado de la evaluación para futuras medidas.

¿Qué información debe divulgarse y ponerse a disposición del público?

Un informe anual de debida diligencia en el que se detalle cómo cumplió la empresa sus obligaciones en el ejercicio anterior. El informe debe:

- Ser gratuito.
- Publicarse en el sitio web de la empresa.
- Permanecer accesible durante al menos 7 años.
- Publicarse a más tardar 4 meses después del cierre del ejercicio.

¿Qué ocurre si mi empresa no cumple la normativa?

- Multas y sanciones: las empresas se enfrentan a multas de hasta 8 millones de euros o el 2 % de su volumen de negocios anual si no cumplen sus obligaciones de realizar un análisis de riesgos, establecer un procedimiento de reclamaciones, tomar medidas preventivas y poner fin de forma eficaz a las infracciones conocidas de los derechos humanos. La multa basada en el volumen de negocios solo se aplica a las empresas con más de 400 millones de euros de volumen de negocios anual.
- Exclusión de los contratos gubernamentales: las empresas que infrinjan la ley pueden ser excluidas de los contratos públicos hasta tres años si se les impone una multa superior a un determinado mínimo.

La Directiva de la UE sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD)

Bajo
negociación



La **Directiva de la UE sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD)** exige a las empresas que lleven a cabo una debida diligencia adecuada en materia de derechos humanos y medio ambiente con respecto a sus propias actividades, las de sus filiales y las de sus socios empresariales directos en las cadenas de actividades de la empresa.

! Tenga en cuenta: la UE está trabajando en un «Paquete ómnibus de simplificación sobre la elaboración de informes de sostenibilidad y debida diligencia (Ómnibus I)». Se espera que las negociaciones finales entre los legisladores de la UE concluyan a finales de 2025 o principios de 2026. El paquete modificará los requisitos actuales para las empresas en el marco de la CSDDD (incluidos más adelante), por lo que las empresas deberán seguir atentamente la evolución futura.

¿A quién se aplica la ley?

Directamente a:

Una empresa establecida en la UE:

- con más de 1000 empleados y 450 millones de euros de ingresos totales en el último ejercicio financiero; o
- que no alcance los umbrales anteriores, pero sea la sociedad matriz última de un grupo que alcance los umbrales en el último ejercicio financiero; o bien
- que haya suscrito o sea la sociedad matriz última de un grupo que haya suscrito acuerdos de franquicia o licencia en la UE a cambio de cánones con terceras empresas independientes, en determinadas condiciones adicionales.

Una empresa fuera de la UE:

- que genere más de 450 millones de euros de ingresos en el mercado de la UE en el ejercicio financiero anterior al último ejercicio; o
- que no alcance el umbral anterior, pero sea la sociedad matriz última de un grupo que, sobre una base consolidada, alcance el umbral anterior en el ejercicio económico precedente al último ejercicio económico; o
- que haya suscrito o sea la sociedad matriz última de un grupo que haya suscrito acuerdos de franquicia o licencia en la UE a cambio de cánones con terceras empresas independientes, en determinadas condiciones adicionales.

Indirectamente a:

- **Las pequeñas y medianas empresas (pymes)** no entran directamente en el ámbito de aplicación de la Directiva. Por lo tanto, no tienen obligaciones y no pueden ser objeto de cumplimiento público en virtud de la Directiva.
- Sin embargo, pueden verse afectadas como socios empresariales directos en las cadenas de actividades de

empresas de mayor alcance. Como tales, pueden recibir solicitudes para recopilar y compartir información sobre consecuencias negativas reales o potenciales, y para abordarlas de acuerdo con las obligaciones de la empresa en cuestión. Las grandes empresas solo pueden solicitar información limitada a las pymes que cuenten con menos de 500 empleados.

- Más allá de la solicitud de información, las empresas pueden tener que aceptar auditorías, firmar códigos de conducta de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación, comprometerse a llevar a cabo la debida diligencia de sus socios empresariales y otras medidas.

¿Cuándo entra la ley en vigor?

Los Estados miembros tienen hasta el 25 de julio de 2027 para transponer la directiva a la legislación nacional y comunicar los textos pertinentes a la Comisión Europea. Un año más tarde, las normas comenzarán a aplicarse a las empresas, con una introducción gradual entre tres y cinco años después de la entrada en vigor.

- Antes del 25 de julio de 2028: empresas con más de 5000 empleados e ingresos totales de más de 1500 millones de euros anuales.
- Antes del 25 de julio de 2029: empresas con más de 3000 empleados e ingresos totales de más de 900 millones de euros anuales.
- Antes del 25 de julio de 2030: empresas con más de 1000 empleados e ingresos totales de más de 900 millones de euros anuales.

¿Cómo puede una empresa garantizar el cumplimiento?

- **Cada cinco años**, evaluar la adecuación y eficacia de las medidas de debida diligencia. La **evaluación** debe incluir:
 - Detalles sobre la forma en que la empresa ha cumplido con sus obligaciones en virtud de la directiva CSDDD.

- Información sobre la debida diligencia.
- Información sobre consecuencias negativas y potenciales.
- Información sobre las medidas adoptadas.
- Publicación de la evaluación en el sitio web correspondiente.

Además, solo se requieren evaluaciones *ad hoc* cuando surgen riesgos significativos.

- Crear una política de debida diligencia que incluya:
 - Una descripción del enfoque de la empresa respecto a la debida diligencia.
 - Un código de conducta que describa las normas y principios que deben seguir los empleados de la empresa y sus filiales.
 - Una descripción de los procesos establecidos para aplicar la debida diligencia, incluidas las medidas adoptadas para verificar el cumplimiento del código de conducta y extender su aplicación a las relaciones comerciales establecidas.
- Poner fin o minimizar las consecuencias reales sobre los derechos humanos, a través de:
 - El desarrollo y aplicación de un plan de acción de prevención, en consulta con las partes interesadas afectadas. El plan debe incluir:
 - ♦ Plazos de actuación razonables y claramente definidos.
 - ♦ Indicadores cualitativos y cuantitativos para medir la mejora.
 - Si hay consecuencias negativas reales, la empresa debe desarrollar un plan de acción correctivo, con las partes interesadas afectadas (solo aquellos individuos y comunidades directamente afectados), que incluya:
 - ♦ Plazos de actuación razonables y claramente definidos.
 - ♦ Indicadores cualitativos y cuantitativos para medir la mejora.

- No es necesario poner fin a las relaciones comerciales para cumplir con la Directiva y eliminar las consecuencias negativas reales. Sin embargo, las empresas pueden verse obligadas a suspender las relaciones comerciales como último recurso.
- Establecer y mantener un procedimiento de reclamaciones.
- Supervisar la eficacia de la política y las medidas de debida diligencia.
- Designar a un representante autorizado para cooperar con las autoridades de control.

¿Qué información debe divulgarse y ponerse a disposición del público?

Las empresas deben comunicar públicamente sus esfuerzos de debida diligencia a través de:

- Un informe de sostenibilidad conforme a la CSRD; o
- Una declaración anual independiente publicada en su sitio web.

Esto debe incluir:

- Las políticas y procesos de debida diligencia.
- Las consecuencias negativas reales y potenciales identificadas.
- Las medidas adoptadas para prevenir, mitigar o reparar esas consecuencias.

¿Qué ocurre si mi empresa no cumple la normativa?

- Multas y sanciones: los Estados miembros deben designar y facultar a las autoridades para hacer cumplir la directiva, incluso con la capacidad de imponer multas que sean efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- Exclusión de la contratación pública: los Estados miembros pueden designar que a las empresas que no cumplan se les prohíba los contratos gubernamentales.

Las 5 preguntas más importantes que deben plantearse las pymes sobre la exposición jurídica en relación con la CSDDD

1. ¿Mi pyme puede considerarse jurídicamente responsable en virtud de la CSDDD aunque no esté directamente incluida en su ámbito de aplicación?

No, las pymes no están sujetas directamente a las obligaciones jurídicas o a los mecanismos de aplicación de la CSDDD. Sin embargo, la exposición indirecta surge cuando las pymes forman parte de las cadenas de valor de empresas más grandes que están en el ámbito de aplicación. Estas empresas más grandes pueden:

- Exigir a las pymes el cumplimiento de códigos de conducta.
- Solicitar la documentación de debida diligencia.
- Imponer obligaciones contractuales que podrían tener implicaciones jurídicas.

2. ¿Qué tipo de obligaciones jurídicas pueden transmitirse a mi empresa a través de los contratos?

Las grandes empresas pueden incluir cláusulas que obliguen a las pymes a:

- Poner en marcha procesos de debida diligencia.
- Aceptar auditorías o verificaciones de terceros.
- Proporcionar reparación en caso de consecuencias negativas.
- Suspender o poner fin a las relaciones comerciales con mis propios proveedores si no se cumplen las obligaciones.

Aunque no se trata de obligaciones jurídicas directas en virtud de la CSDDD, el incumplimiento contractual podría dar lugar a conflictos comerciales, a la suspensión/interrupción de las relaciones comerciales y a la pérdida de negocio.

3. ¿Podría mencionarse o asociarse públicamente a mi empresa con una infracción en virtud de la CSDDD?

Sí, la exposición indirecta de la reputación es posible. Si una gran empresa identifica una violación de los derechos humanos o del medio ambiente relacionada con sus actividades, puede:

- Divulgar su empresa en sus informes públicos de debida diligencia.
- Incluir su caso en los planes de reparación.
- Activar mecanismos de denuncia pública si la gran empresa recibe una multa.

4. ¿De qué protecciones o ayudas disponen las pymes en el marco de la CSDDD?

La directiva exige que las grandes empresas traten a las pymes de forma justa en términos contractuales. Los Estados miembros también pueden proporcionar mecanismos de apoyo, como servicios de asistencia, formación y desarrollo de capacidades, y orientación sobre las expectativas de cumplimiento.

5. ¿Cómo puedo reducir mi exposición a los riesgos jurídicos y comerciales?

- Revise los contratos con los clientes más importantes en busca de cláusulas de debida diligencia.
- Documente sus evaluaciones de riesgos y sus esfuerzos de mitigación.
- Establezca un mecanismo básico de reclamación.
- Comprométase de forma proactiva con los clientes para comprender sus expectativas.
- Busque asesoramiento jurídico o de otros expertos.

Ejemplos de repercusiones mundiales de la CSDDD más allá de las fronteras de la UE

Ejemplo 1: una empresa africana que abastece a una empresa europea que entra en el ámbito de aplicación de la CSDDD

- **Contexto:** una empresa de fuera de la UE suministra productos a una empresa europea que está sujeta directamente a la CSDDD. Aunque el proveedor no esté incluido en el ámbito de aplicación, deberá mejorar sus prácticas internas para mantener la relación comercial.
- **Repercusión:** la empresa de la UE incluida en el ámbito de aplicación puede exigir al proveedor que: lleve a cabo la debida diligencia en materia de derechos humanos y medio ambiente, proporcione documentación que demuestre prácticas laborales justas y salvaguardias medioambientales, realice evaluaciones de riesgos, informe sobre consecuencias negativas, apoye medidas correctivas, firme un código de conducta, acepte controles de cumplimiento continuos, se obligue a someterse a auditorías de terceros y proporcione informes ASG transparentes.

Ejemplo 2: una pyme asiática que vende productos a un grupo de empresas de fuera de la UE que entra en el ámbito de aplicación de la CSDDD

- **Contexto:** una pequeña empresa es un proveedor directo de una empresa que, aunque tenga su sede fuera de la UE, cumple los umbrales de ingresos de la UE en virtud de la CSDDD.
- **Repercusión:** el grupo puede pedir a la pyme que facilite datos sobre las condiciones laborales, el uso de los recursos y las consecuencias en la comunidad. La pyme debe desarrollar políticas internas y formación en consonancia con las normas internacionales de debida diligencia. Debe participar en las evaluaciones de riesgos, aunque no tenga una exposición directa a la UE.

Ejemplo 3: una empresa en una cadena de suministro de varios niveles

- **Contexto:** una empresa de fuera de la UE que no es proveedor directo de una empresa de la UE, pero suministra a otra empresa que forma parte de la cadena de valor de una empresa de la UE.
- **Repercusión:** la empresa puede recibir una solicitud de información de las consecuencias sobre los derechos humanos debido a los requisitos de trazabilidad. Se le podría pedir que pusiera en marcha sistemas de seguimiento de los riesgos potenciales y que ofreciera reparación cuando fuera necesario. También se le podría pedir que acepte condiciones contractuales que se ajusten a las normas de la CSDDD, incluida la posibilidad de suspensión de la relación en caso de incumplimiento.

La Directiva de la UE relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD)

2025-2028



La **Directiva de la UE relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD)** y los correspondientes **actos** delegados de aplicación denominados Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) son legislación de la

Unión Europea que amplía los requisitos de elaboración de informes de sostenibilidad para las empresas que operan en la UE. La CSRD pretende mejorar la transparencia y la responsabilidad de las empresas en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

! Tenga en cuenta: la Unión Europea está trabajando en un «Paquete omnibus de simplificación sobre la elaboración de informes de sostenibilidad y debida diligencia (Ómnibus I)»³⁰, cuyas negociaciones finales entre los colegisladores de la UE se espera que concluyan a finales de 2025 o principios de 2026 y que **modificará los actuales requisitos solicitados a las empresas en el marco de la CSRD.**

¿A quién se aplica la ley?

Directamente a:

1. Empresas que cotizan en la UE

Por lo general, las empresas que cotizan en mercados regulados por la UE están obligadas a cumplir la CSRD. Sin embargo, las microempresas están exentas si no cumplen al menos dos de los siguientes umbrales durante dos fechas de balance consecutivas:

- **Activos totales $\geq$ 450 000 euros**
- **Volumen de negocios neto $\geq$ 900 000 euros**
- **Media de $\geq$ 10 empleados durante el año**

2. Grandes empresas con sede en la UE

En virtud de la CSRD original, las empresas (cotizadas o no) debían cumplirla si reunían dos de los siguientes criterios:

- **Activos totales $>$ 25 millones de euros**
- **Volumen de negocios neto $>$ 50 millones de euros**
- **$\geq$ 250 empleados**

Cambios propuestos (CSRD Ómnibus): se elevará el umbral. A partir de ahora, solo las empresas que cumplan los siguientes umbrales están obligadas a informar:

- $\geq$ 1000 empleados
- Volumen de negocios neto $>$ 50 millones de euros

³⁰ Presentado por la Comisión Europea el 26 de febrero de 2025, el **paquete omnibus de simplificación I** se centra en los informes de sostenibilidad y la debida diligencia. Introduce modificaciones o nuevos actos delegados en la siguiente legislación de la UE: la CSDDD, la CSRD, los Actos Delegados de Taxonomía Climática y Medioambiental y sobre Divulgación de la Taxonomía, y el Reglamento del Mecanismo de Ajuste en Frontera por Carbono. El objetivo es reducir las cargas administrativas en un 25 %, y en un 35 % en el caso de las pymes, para el final del mandato de la Comisión en 2029.

3. Empresas no pertenecientes a la UE (terceros países)

Las empresas matrices no pertenecientes a la UE deben cumplir la normativa si:

- **Generaron ingresos en la UE $\geq$ 150 millones de euros** en cada uno de los dos últimos años

Y poseer cualquiera de los siguientes:

- Una gran filial de la UE
- Una filial que cotiza en la UE, o
- Una sucursal de la UE con un volumen de negocios $\geq$ **40 millones de euros**

Indirectamente a:

- Las pymes no entran directamente en el ámbito de aplicación de la CSRD. Sin embargo, la CSRD se aplica indirectamente a las pymes que son socios empresariales de **empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la CSRD**, ya que dichas empresas solicitarán información para cumplir con sus obligaciones de información. Como tal, se verán afectadas la mayoría de las cadenas de valor de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación, es decir, los proveedores de nivel 1 (socios empresariales directos) y los proveedores de nivel N (socios empresariales indirectos) de países de la UE y de fuera de la UE, lo que representa millones de empresas.

¿Cuándo tienen que cumplirla las empresas?

Presentación de informes en 2025 para el año fiscal 2024:

- Empresas ya sujetas a la **Directiva relativa a la divulgación de información no financiera (NFRD)** - principalmente grandes entidades de interés público que cotizan en mercados regulados por la UE con **500 o más empleados**.

Presentación de informes en 2026 para el año fiscal 2025:

- Otras grandes empresas cotizadas en la UE que cumplan al menos **dos de los tres criterios siguientes**:
 - **Más de 250 empleados**
 - **Más de 25 millones de euros en activos totales**
 - **Más de 50 millones de euros en volumen de negocios neto**

Presentación de informes en 2027 para el año fiscal 2026:

- **Pymes cotizadas** en mercados regulados por la UE que cumplan al menos **dos de los siguientes**:
 - **Más de 10 empleados**
 - **Más de 450 000 euros en activos totales**
 - **Más de 900 000 euros en volumen de negocios neto**

Presentación de informes en 2029 para el año fiscal 2028:

- **Empresas no pertenecientes a la UE** con operaciones significativas en la UE, concretamente las que generan **más de 150 millones de euros de volumen de negocios neto anual en la UE** y que tengan al menos una filial o sucursal cualificada en la UE.

¿Cómo puede una empresa garantizar el cumplimiento?

Informes anuales

- Las empresas deben divulgar información detallada sobre sus consecuencias, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad. Eso incluye:
 - Medioambiental: cambio climático, contaminación, biodiversidad, economía circular y uso de los recursos.
 - Social: prácticas laborales, derechos humanos, diversidad e inclusión, y repercusión en la comunidad.

- Gobernanza: estructura de la junta, políticas anticorrupción y remuneración de los ejecutivos.
- Estas divulgaciones deben reflejar tanto la materialidad financiera (repercusión en la empresa) como la materialidad de repercusión (repercusión de la empresa en la sociedad y el medio ambiente), un concepto conocido como doble materialidad.
- Todos los informes deben adherirse a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS), que proporcionan métricas estandarizadas y requisitos de divulgación en todos los ámbitos ASG.
- Las divulgaciones sobre sostenibilidad deben integrarse en el informe de gestión de la empresa, no publicarse como documentos independientes.
- Los informes deben elaborarse en el Formato Electrónico Único Europeo (FEUE), que permite la accesibilidad digital y la comparabilidad en todo el mercado de la UE.

Auditorías independientes

- La CSRD exige una garantía limitada por parte de un auditor independiente.
 - La «verificación limitada» es un umbral de confianza inferior al de la «verificación razonable».
 - La CSRD define la verificación limitada como una conclusión que «se proporciona en una forma de expresión negativa al afirmar que el profesional no ha identificado ningún asunto para concluir que el tema es materialmente incorrecto».

- Sin embargo, es probable que la CSRD pase a un requisito de verificación razonable en el futuro, con una fecha estimada del 1 de octubre de 2028 para el cambio.

General

- Actualizar regularmente la información sobre sostenibilidad y mejorar los procesos de elaboración de informes de acuerdo con la evolución de las normas y las expectativas de las partes interesadas.

¿Qué ocurre si mi empresa no cumple la normativa?

- **Multas/sanciones:** los Estados miembros deben establecer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias en caso de incumplimiento. Es probable que las multas y sanciones varíen de un estado a otro. En teoría, una empresa podría considerarse responsable en varios Estados miembros si se puede establecer su jurisdicción.
- **Responsabilidad penal:** Francia es el primer país en integrar la CSRD en su legislación nacional e incluye sanciones penales como multas de hasta 375 000 euros y un máximo de cinco años de prisión para los directivos de empresas que no se adhieran a la CSRD.
- **Exclusión de la contratación pública:** los Estados miembros pueden designar que a las empresas que no cumplan se les prohíban los contratos gubernamentales.

Lista de comprobación de debida diligencia en materia de derechos humanos

Before implementing human rights due diligence (HRDD)

- ☐ Evalúe el coste y los recursos disponibles para la debida diligencia en materia de derechos humanos.
 - ☐ Asigne funciones y responsabilidades en el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos.
 - ☐ Hable y colabore con sus socios empresariales y con las organizaciones empresariales y de empleadores.
 - ☐ Garantice el cumplimiento realizando una evaluación inicial para determinar la cobertura de la legislación imperativa de debida diligencia en materia de derechos humanos u otras leyes relacionadas. A continuación, deberá adaptar los siguientes pasos a la legislación aplicable.
-

1. Compromiso de políticas

- ☐ ¿Dispone de un compromiso de políticas que exprese la voluntad de la empresa de cumplir con su responsabilidad de respetar todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente?
 - ☐ ¿Esa política se ha desarrollado a través de la participación con las partes interesadas internas y externas?
 - ☐ ¿Establece expectativas para el personal de la empresa, los socios empresariales y otras partes directamente relacionadas con sus actividades, productos o servicios?
 - ☐ ¿Se ha aprobado y cuenta con la supervisión de la alta dirección de la empresa??
 - ☐ ¿El compromiso de políticas está a disposición del público?
-

2. Integración de la política

- ☐ ¿Se ha integrado el compromiso en los sistemas internos de su empresa (por ejemplo, procesos de evaluación de riesgos, procesos de participación con la comunidad, procesos de recursos humanos, prácticas de contratación, contratos con proveedores y códigos de conducta)?
 - ☐ ¿Existe una persona que se encargue de supervisar y tenga la responsabilidad última de gestionar los riesgos en materia de derechos humanos dentro de la empresa?
 - ☐ ¿Existe una persona o un equipo que tenga la responsabilidad diaria de gestionar los riesgos en materia de derechos humanos para la empresa?
 - ☐ ¿Se informa regularmente a la dirección sobre los tipos de cuestiones de derechos humanos que se identifican en sus actividades o cadena de valor?
 - ☐ ¿Se comunica el compromiso de políticas interna y externamente a todo el personal, proveedores, socios empresariales y otras partes relevantes?
 - ☐ ¿La empresa deja claro a sus proveedores la importancia de respetar los derechos humanos?
-

3. Debida diligencia en materia de derechos humanos

- ☐ ¿Dispone de un proceso para identificar y evaluar las consecuencias negativas reales y potenciales que pueda tener sobre las personas a través de sus actividades?
 - ☐ ¿Dispone de un proceso para identificar y evaluar las consecuencias negativas reales y potenciales que sus proveedores (especialmente los directos) puedan tener sobre las personas?
 - ☐ ¿Incluyen ambos procesos la participación de las partes interesadas con los empleados, contratistas y otros tipos de trabajadores? ¿Incluyen a los miembros de las comunidades vecinas? ¿Alguno de esos grupos es más vulnerable a las consecuencias que otros? Si su producto final puede entrañar riesgos para las personas, también hay que incluir a los clientes.
 - ☐ ¿Participa regular y directamente con las partes interesadas potencialmente afectadas o sus representantes de forma significativa para comprender las consecuencias sobre los derechos humanos desde su perspectiva?
 - ☐ ¿Influyen esas conversaciones con las partes interesadas potencialmente afectadas en la comprensión por parte de la empresa de sus cuestiones en materia de derechos humanos y de lo que debe hacer para abordarlas?
 - ☐ ¿Ha identificado cuáles de esas consecuencias son las más destacadas, es decir, las más graves para las personas y las que tienen más probabilidades de materializarse?
 - ☐ ¿Está tomando medidas para prevenir o mitigar las cuestiones más destacadas de sus actividades? ¿De qué forma?
 - ☐ ¿Está tomando medidas para prevenir o mitigar las cuestiones más destacadas en su cadena de valor? ¿De qué forma?
 - ☐ ¿Está utilizando la influencia que tiene con sus proveedores para ayudarles a abordar las cuestiones más destacadas de sus actividades? ¿Puede aumentar aún más esta influencia?
 - ☐ ¿Está utilizando la influencia que tiene con empresas homólogas y otros actores para abordar las causas fundamentales sistémicas o profundas de sus cuestiones más destacadas? ¿Puede aumentar aún más esta influencia?
 - ☐ ¿Está fijando objetivos significativos para medir los avances en la resolución de las cuestiones más destacadas identificadas?
 - ☐ ¿Está utilizando indicadores de desempeño tanto cuantitativos como cualitativos para medir el progreso de esos objetivos?
 - ☐ ¿Se compromete regularmente con sus proveedores y otros socios empresariales para comprobar qué están haciendo para abordar las cuestiones en sus actividades o cadenas de suministro?
 - ☐ ¿Está comunicando cómo está abordando la empresa las consecuencias a las partes interesadas que están o podrían verse afectadas?
 - ☐ ¿Comunica sobre sus esfuerzos de debida diligencia a otras partes interesadas a través de informes públicos o de su sitio web?
-

4. Procesos de reparación

- ☐ ¿Dispone de procesos y canales eficaces para que las personas afectadas negativamente por sus actividades puedan presentar reclamaciones?
- ☐ ¿Disponen sus proveedores de procesos y canales eficaces para que las personas afectadas negativamente por sus actividades puedan presentar reclamaciones? ¿Está incentivando a sus proveedores para que los tengan?
- ☐ ¿Saben las personas de sus actividades y de su cadena de suministro cómo plantear sus preocupaciones y tienen acceso a mecanismos de reclamación adecuados?
- ☐ ¿Se siente la gente de su propia fuerza de trabajo capaz y capacitada para plantear reclamaciones o preocupaciones?
- ☐ ¿Ofrece reparación para las reclamaciones de forma significativa cuando puede haber causado o contribuido a las consecuencias y, por lo tanto, necesita proporcionar reparación?
- ☐ ¿Busca permitir una reparación eficaz cuando se ha producido una consecuencia con la que su empresa podría estar relacionada?

Modelo de compromiso de política de derechos humanos

i Descargo de responsabilidad: este modelo pretende servir de inspiración a las pymes que deseen empezar a aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos. Como tal, no es un documento exhaustivo de cumplimiento ni constituye asesoramiento jurídico y debe adaptarse para reflejar las obligaciones jurídicas específicas, las realidades operativas y la exposición al riesgo de cada empresa individual. El ámbito de aplicación de este modelo se limita deliberadamente en un principio a los propios empleados de la empresa, ya que las pymes pueden tener una capacidad limitada. Sin embargo, incluye una referencia a un futuro compromiso que se extienda a los proveedores y socios empresariales.³¹

1. Objetivo y ámbito de aplicación

En **[NOMBRE DE LA EMPRESA]**, nos comprometemos a ejercer nuestra actividad respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos de todas las personas empleadas por nosotros. Esta política describe nuestro compromiso de respetar las normas de derechos humanos reconocidas internacionalmente en relación con nuestra **propia fuerza de trabajo** y forma parte de nuestra dedicación más amplia a las prácticas empresariales éticas y responsables.

Esta Política de Derechos Humanos se guía por nuestros valores y apoya los principios descritos en nuestro **[CÓDIGO DE CONDUCTA/MANUAL DEL EMPLEADO]**. Se aplica a todos los empleados de **[NOMBRE DE LA EMPRESA]**, en todas las funciones y ubicaciones.

2. Nuestro compromiso con los derechos humanos

En **[NOMBRE DE LA EMPRESA]**, el respeto de los derechos humanos es fundamental para la forma en que ejercemos nuestra actividad. Respetamos y defendemos todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos de nuestros empleados de acuerdo con los principios de los siguientes marcos internacionales:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH).
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP).
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- La Declaración Tripartita de la OIT de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

En consonancia con los Principios Rectores, reconocemos que los gobiernos nacionales tienen el deber primordial de proteger los derechos humanos, y los actores no estatales, incluida nuestra empresa, tienen la responsabilidad de respetarlos dentro, según corresponda y sea apropiado, de los parámetros de la legislación nacional aplicable y en consonancia con este Compromiso de Políticas.

31 Encontrará orientaciones adicionales aquí: [How to Develop a Human Rights Policy 20151013.indd, Appendix B: Examples of policy commitments](#)

El objetivo de esta política es definir y facilitar la coherencia en la forma en que abordamos los derechos humanos reconocidos internacionalmente, proporcionando orientación a nuestros empleados y socios empresariales sobre el alcance de nuestras responsabilidades y compromisos, así como sobre lo que esperamos de ellos.

Esta declaración de políticas debe leerse junto con cualquier otra política y/o declaración asociada, **[INCLUIDO NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES Y, EN SU CASO, EL MANUAL DEL EMPLEADO]**.

3. Cumplimiento de la legislación local

Cumplimos todas las leyes y normativas nacionales y locales aplicables relacionadas con el trabajo y los derechos humanos. Cuando las leyes locales difieran de las normas internacionales sobre derechos humanos, cumpliremos la ley al tiempo que intentaremos defender los principios subyacentes de los derechos humanos reconocidos internacionalmente en la medida de lo posible dentro de nuestro contexto.

4. Áreas clave de atención³²

En consonancia con el tamaño y el ámbito de nuestra empresa, nuestro compromiso se centra en las siguientes áreas principales relevantes para nuestra fuerza de trabajo:

- Trato justo y respetuoso: nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo en el que todas las personas sean tratadas con dignidad y respeto, libres de discriminación, acoso o abuso de cualquier tipo.
- No discriminación e igualdad de oportunidades: ofrecemos igualdad de oportunidades de empleo basadas en los méritos y las cualificaciones, independientemente de la raza, el sexo, la edad, la religión, la discapacidad, la orientación sexual u otras características protegidas.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables: nos esforzamos por proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable y por cumplir o superar todas las leyes aplicables en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Libertad sindical: respetamos los derechos de nuestros empleados a afiliarse o formar sindicatos y a participar en negociaciones colectivas, cuando proceda y de acuerdo con la legislación aplicable.
- Horarios de trabajo y salarios justos: cumplimos la legislación laboral local en lo que respecta a las horas de trabajo, el salario mínimo, el pago de las horas extraordinarias y el derecho a vacaciones.
- Prevención del trabajo forzoso e infantil: no toleramos ninguna forma de trabajo forzoso, trata de seres humanos o trabajo infantil en nuestras actividades.

5. Aplicación y responsabilidades

La responsabilidad de la aplicación de esta política recae en **[INSERTAR LA FUNCIÓN PERTINENTE, POR EJEMPLO, EL DIRECTOR GERENTE, EL DIRECTOR DE RR. HH. O EL RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO]**. Se espera que todos los directivos y supervisores

³² Al publicar una política de derechos humanos, las empresas deben ir más allá de hacer referencia a los riesgos comúnmente reconocidos en materia de derechos humanos y destacar también aquellos que sean especialmente destacados o importantes para sus actividades comerciales. Por ejemplo, en la industria electrónica, algunas empresas han empezado a abordar los riesgos emergentes relacionados con la inteligencia artificial como parte de su debida diligencia en materia de derechos humanos.

defiendan los principios de esta política y den ejemplo fomentando una cultura de respeto en el lugar de trabajo.

Animamos a todos los empleados a que planteen sus preocupaciones sobre posibles abusos de los derechos humanos a través de **[INSERTE EL MECANISMO INTERNO, POR EJEMPLO, UN PROCEDIMIENTO INTERNO DE RECLAMACIONES, UN PUNTO DE CONTACTO DESIGNADO O UN PROCESO DE DENUNCIA CONFIDENCIAL]** sin temor a represalias.

6. Participación futura con socios externos

A medida que nuestra actividad crece y evoluciona, reconocemos que podemos interactuar con proveedores, contratistas u otros socios empresariales. En tales casos, lo haremos de forma que:

- Intentemos comprender y evaluar los riesgos potenciales para los derechos humanos en nuestras relaciones externas, cuando sea pertinente.
- Tomemos medidas para utilizar nuestra influencia, cuando exista, para fomentar el respeto de los derechos humanos por parte de aquellos con los que trabajamos.
- Demos prioridad a la acción en los casos en los que podamos estar relacionados con consecuencias graves sobre los derechos humanos a través de nuestros productos, servicios o actividades.

Aunque nuestra influencia directa pueda ser limitada, actuaremos de forma responsable y de buena fe y, cuando sea posible, colaboraremos con otros para mejorar los resultados en materia de derechos humanos en nuestras relaciones empresariales.

7. Revisión y compromiso

Revisaremos esta política periódicamente para asegurarnos de que sigue siendo apropiada para nuestra actividad y de que está en consonancia con la evolución de las buenas prácticas y expectativas. Las actualizaciones se comunicarán claramente a todos los empleados.

[FIRMADO]

[NOMBRE]

[CARGO - POR EJEMPLO, DIRECTOR GERENTE O DIRECTOR EJECUTIVO]

[FECHA]

Modelo de código de conducta para proveedores

i Descargo de responsabilidad: este modelo pretende servir de inspiración a las pymes que deseen empezar a aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos. Como tal, no es un documento exhaustivo de cumplimiento ni constituye asesoramiento jurídico y debe adaptarse para reflejar las obligaciones jurídicas específicas, las realidades operativas y la exposición al riesgo de cada empresa individual.

[EMPRESA] y sus filiales y subsidiarias mundiales (colectivamente «**[EMPRESA]**») comparten valores fundamentales comunes. Nos comprometemos a aplicar altos estándares de ética y conducta empresarial en todos los países en los que operamos y en todas las relaciones comerciales que mantenemos en todo el mundo. Eso incluye nuestras relaciones comerciales con nuestros vendedores y proveedores (colectivamente «proveedores»).

Esperamos que todos nuestros proveedores lleven a cabo sus actividades comerciales siguiendo en todo momento las directrices del Código de Conducta para Proveedores de **[EMPRESA]**. Estas obligaciones se suman a las obligaciones del proveedor contenidas en **[INSERTAR LOS ACUERDOS APLICABLES]** con **[EMPRESA]**. Este Código de Conducta para Proveedores no pretende en modo alguno entrar en conflicto con los términos y condiciones de ningún contrato existente, ni modificarlos. En caso de conflicto, los proveedores deben atenerse en primer lugar a las leyes y normativas aplicables, después a las condiciones contractuales y, por último, al presente Código de Conducta para Proveedores.

- I.** Esperamos que nuestros proveedores cooperen plenamente con nuestras solicitudes de cumplimiento y cumplan con sus obligaciones en virtud de la legislación aplicable y de cualquier otro tipo. **[EMPRESA]** se reserva todos los derechos, a modo de ejemplo, de poner fin a cualquier relación comercial debido al incumplimiento de este Código de Conducta para Proveedores o del Código de Conducta de **[EMPRESA]** y de llevar a cabo cualquier investigación y/o auditoría, en persona o a distancia, para verificar el cumplimiento de este Código de Conducta para Proveedores o del Código de Conducta de **[EMPRESA]**.
- II. Cumplimiento de la ley:** esperamos que nuestros proveedores mantengan el pleno cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables a su actividad.
- III. Mantenimiento de registros precisos:** esperamos que los proveedores creen registros precisos y verificables, y que no alteren ninguna entrada de registro para ocultar o tergiversar la transacción subyacente que represente. Todos los registros, independientemente de su formato, realizados o recibidos como prueba de una transacción comercial deben representar de forma completa y precisa la transacción o el evento que se está documentando. Cuando un registro ya no sea necesario para llevar a cabo las actividades actuales, debe seguir conservándose en función de los requisitos de conservación aplicables.
- IV. Abastecimiento ético:** esperamos que los proveedores cumplan con los puntos no exhaustivos sobre abastecimiento ético que figuran a continuación.
 - a) Trabajo infantil:** esperamos que nuestros proveedores garanticen que no se utiliza mano de obra infantil en la realización de su trabajo. El término «infantil» se refiere a cualquier persona por debajo de la edad mínima legal para el empleo según la legislación aplicable en el lugar donde se realiza el trabajo y, en su caso, el tipo de trabajo que realiza el proveedor.

- b) **Esclavitud, trata de seres humanos y trabajo forzoso:** creemos que cualquier relación laboral debe ser voluntaria, y las condiciones de empleo deben cumplir con las leyes y normativas aplicables. Por lo tanto, nos oponemos a la esclavitud, la trata de seres humanos y el trabajo forzoso y nos comprometemos a cumplir las leyes aplicables que prohíben la explotación. Esperamos que nuestros proveedores se adhieran a la legislación aplicable que prohíbe la esclavitud, la trata de seres humanos y el trabajo forzoso y que cumplan todas las leyes locales aplicables en el país o países en los que ejercen su actividad.

V. Prácticas laborales y de empleo

- a) **Acoso:** esperamos que los proveedores garanticen a sus empleados un entorno laboral libre de acoso físico, psicológico y verbal u otras conductas abusivas, de conformidad con todas y cada una de las leyes aplicables.
- b) **No discriminación:** esperamos que los proveedores ofrezcan igualdad de oportunidades laborales a los empleados y solicitantes de empleo, sin distinción de raza, etnia, religión, color, sexo, origen nacional, edad, condición de veterano militar, ascendencia, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, estructura familiar, información genética o discapacidad mental o física, de acuerdo con todas y cada una de las leyes aplicables.
- c) **Libertad sindical:** **[EMPRESA]** respeta los principios de libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva efectiva de acuerdo con la legislación y la práctica aplicables.

VI. Anticorrupción y antimonopolio

- a) **Leyes anticorrupción:** los proveedores deben cumplir las leyes, directivas y/o reglamentos anticorrupción que rigen las operaciones en los países en los que ejercen su actividad, como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU. y la Ley de Soborno del Reino Unido. Exigimos a nuestros proveedores que se abstengan de ofrecer o realizar pagos indebidos de dinero o cualquier cosa de valor a funcionarios gubernamentales, partidos políticos, candidatos a cargos públicos u otras personas. Esto incluye la prohibición de facilitar pagos destinados a acelerar o asegurar la realización de una acción gubernamental rutinaria, incluso en lugares donde dicha actividad pueda no violar la legislación local. Los pagos por seguridad personal están permitidos cuando existe una amenaza inminente para la salud o la seguridad. Esperamos que nuestros proveedores ejerzan la debida diligencia para prevenir y detectar la corrupción en todos los acuerdos comerciales, incluidas las asociaciones, las empresas conjuntas, los acuerdos de compensación y la contratación de consultores.
- b) **Pagos ilegales:** los proveedores no deben ofrecer ningún pago ilegal ni recibir ningún pago ilegal de ningún cliente, proveedor, sus agentes, representantes u otros. Está prohibido recibir, pagar y/o prometer dinero o cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, con la intención de ejercer una influencia indebida o una ventaja indebida. Esta prohibición se aplica incluso en lugares donde dicha actividad puede no violar la legislación local.
- c) **Regalos/cortesías comerciales:** esperamos que nuestros proveedores compitan por los méritos de sus productos y servicios. El intercambio de cortesías comerciales no puede utilizarse para obtener una ventaja competitiva desleal. En cualquier relación comercial, nuestros proveedores deben asegurarse de que el ofrecimiento o la recepción de cualquier regalo o cortesía comercial estén permitidos por la ley y la normativa, que estos intercambios no violen las reglas y normas de la organización del receptor, sean coherentes con las costumbres

y prácticas razonables del mercado y no afecten negativamente a la reputación de **[EMPRESA]**.

- d) **Competencia leal:** esperamos que los proveedores compitan honesta y lealmente, cumplan las leyes antimonopolio y de competencia aplicables y nunca participen en prácticas anticompetitivas. Los proveedores no deben fijar precios ni amañar licitaciones con sus competidores. No deben intercambiar información sobre precios actuales, recientes o futuros con los competidores.

VII. Conflicto de intereses: esperamos que nuestros proveedores eviten todo conflicto de intereses o situaciones que den la apariencia de un posible conflicto de intereses en sus relaciones con **[EMPRESA]**. Esperamos que nuestros proveedores notifiquen a todas las partes afectadas en caso de que surja un conflicto de intereses real o potencial. Esto incluye un conflicto entre los intereses de **[EMPRESA]** y los intereses personales o los de parientes cercanos, amigos o socios.

VIII. Protección de la información

- a) **Información confidencial/privilegiada:** esperamos que nuestros proveedores manejen adecuadamente la información sensible, incluida la información confidencial, privada y personal. La información no debe utilizarse para ningún otro fin (por ejemplo, anuncios, publicidad y similares) que no sea el fin comercial para el que se proporcionó, a menos que se cuente con la autorización previa del propietario de la información.
- b) **Propiedad intelectual:** esperamos que nuestros proveedores respeten y cumplan todas las leyes que rigen las afirmaciones de los derechos de propiedad intelectual, incluida la protección contra la divulgación, las patentes, los derechos de autor y las marcas comerciales.
- c) **Seguridad de la información:** los proveedores deben proteger la información confidencial y privilegiada de terceros, incluida la información personal, del acceso, la destrucción, el uso, la modificación y la divulgación no autorizados, mediante procedimientos de seguridad física y electrónica adecuados. Los proveedores deben cumplir todas las leyes aplicables en materia de privacidad de datos. Los proveedores deberán garantizar la extensión de este requisito a todas las fuentes de nivel inferior que empleen.

IX. Medio ambiente, salud y seguridad: esperamos que nuestros proveedores actúen de forma que gestionen activamente los riesgos, conserven los recursos naturales y protejan el medio ambiente. Esperamos que nuestros proveedores apliquen los principios del sistema de gestión medioambiental para establecer un enfoque sistemático de la gestión de los riesgos, peligros y oportunidades asociados al medio ambiente. Eso incluye los riesgos potenciales derivados del incumplimiento de la normativa, la pérdida de reputación y las oportunidades de crecimiento empresarial a través de la gestión operativa y de los productos. Esperamos que nuestros proveedores cumplan todas las leyes, reglamentos y directivas aplicables en materia de medio ambiente, salud y seguridad³³. Los proveedores deben proteger la salud, la seguridad y el bienestar de su personal, de los visitantes y de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades.

X. Calidad: los proveedores deben prestar la debida atención para garantizar que su producto cumple las normas de calidad de **[EMPRESA]**. Esperamos que nuestros proveedores dispongan de procesos que garanticen la entrega de un producto cuya

³³ Estas pueden incluir, entre otras, normativas como REACH, RoHS, NIMF 15, antiplomo y transporte de materiales/mercaías peligrosas, etc.

calidad cumpla o supere los requisitos del contrato. Deben existir controles y procesos que permitan a los proveedores identificar los defectos y aplicar medidas correctivas.

XI. Expectativas e infracciones del código

- a) Los proveedores adoptarán medidas activas, incluidas auditorías e inspecciones, para garantizar el cumplimiento del presente Código de Conducta para Proveedores y de los requisitos legales aplicables. Si un proveedor identifica áreas de incumplimiento, se compromete a notificar a **[EMPRESA]** el incumplimiento, así como sus medidas correctivas, incluido un calendario.
- b) Los proveedores deben informar de las infracciones de este Código de Conducta para Proveedores o del Código de Conducta de **[EMPRESA]** a través del siguiente sitio web: **[INSERTAR ENLACE]**
- c) **[EMPRESA]** o sus representantes podrán llevar a cabo actividades de supervisión para confirmar el cumplimiento del presente Código de Conducta para Proveedores por parte del proveedor, incluidas inspecciones *in situ* de las instalaciones, uso de cuestionarios, encuestas o boletines de calificaciones, revisión de la información disponible públicamente u otras medidas necesarias para evaluar el desempeño del proveedor.
- d) **Protección de los denunciantes:** esperamos que nuestros proveedores proporcionen a sus empleados vías para plantear cuestiones o preocupaciones legales o éticas sin temor a represalias. Esperamos que nuestros proveedores tomen medidas para prevenir, detectar y corregir cualquier acción de represalia.
- e) **Consecuencias de la infracción del Código de Conducta para Proveedores:** en caso de infracción de cualquiera de las expectativas anteriores, **[EMPRESA]** podrá emprender acciones correctivas para reparar la situación. En caso de infracción de una ley o reglamento, **[EMPRESA]** puede verse obligada a informar de dichas infracciones a las autoridades competentes. **[EMPRESA]** se reserva el derecho de rescindir su relación con cualquier proveedor según los términos del contrato de adquisición/compra existente.
- f) **Políticas éticas:** en consonancia con el tamaño y la naturaleza de su actividad, esperamos que nuestros proveedores dispongan de sistemas de gestión que respalden el cumplimiento de las leyes, normativas y expectativas relacionadas o abordadas expresamente en este Código de Conducta para Proveedores. Esperamos que nuestros proveedores apliquen su propio código de conducta escrito y que transmitan los principios de este Código de Conducta para Proveedores a las entidades que les suministran bienes y servicios.

Modelo de plan de acción correctivo (PAC) para mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos

i Descargo de responsabilidad: este modelo pretende ayudar a las empresas a establecer un plan de acción para su uso en caso de riesgo o consecuencia negativa sobre los derechos humanos. Este documento debe adaptarse para reflejar las obligaciones jurídicas específicas, las realidades operativas y la exposición al riesgo de cada empresa.

Nombre de la empresa:

Proveedor/socio empresarial (si procede):

Fecha:

N.º de referencia del PAC:

Antecedentes

Cuestión identificada (Breve descripción del riesgo o consecuencia negativa sobre los derechos humanos detectada, haciendo referencia a la evaluación de debida diligencia o al informe del incidente)

Fuente de identificación ☐ Auditoría interna ☐ Reclamación de los trabajadores ☐ Informe externo
☐ ONG/sindicato ☐ Otra:

Fecha de identificación

Ubicación/operación afectada

Riesgo y evaluación de las consecuencias

Repercusión sobre los derechos humanos ☐ Trabajo forzoso ☐ Trabajo infantil ☐ Discriminación ☐ Salud y seguridad en el trabajo ☐ Libertad sindical ☐ Horario de trabajo ☐ Salarios/prestaciones
☐ Acoso/abuso ☐ Privacidad ☐ Otra:

Índice de gravedad ☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto ☐ Crítico

Daño potencial o real (Describa las consecuencias sobre individuos y grupos, por ejemplo, daño físico, daño económico, daño psicológico)

Partes interesadas afectadas (Trabajadores, comunidades, trabajadores de la cadena de suministro, etc.)

Análisis de la causa fundamental

Causas directas

Causas indirectas

Factores sistémicos

Acciones correctivas

N.º	Descripción de la acción	Persona/departamento responsable	Recursos necesarios	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Estado	Método de verificación
1.							
2.							

Medidas preventivas

Por ejemplo: pasos para garantizar que se evita la recurrencia (cambios en las políticas, desarrollo de capacidades, sistemas de supervisión, participación de los proveedores, mejoras en los mecanismos de reclamación)

N.º	Descripción de la acción	Persona/departamento responsable	Recursos necesarios	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Estado	Método de verificación
1.							
2.							

Participación de las partes interesadas

Consulta realizada con ☐ Trabajadores ☐ Representantes de los trabajadores ☐ Líderes comunitarios
☐ ONG
☐ Otros:

Comentarios recibidos

Cómo se incorporan los comentarios

Supervisión y seguimiento

Frecuencia de supervisión ☐ Semanal ☐ Mensual ☐ Trimestral ☐ Otra:

Método de supervisión ☐ Visita a las instalaciones ☐ Revisión documental
☐ Entrevistas a los trabajadores ☐ Auditoría independiente

Entidad responsable de la supervisión

Calendario de presentación de informes

Aprobación y validación

Nombre y cargo	Firma	Fecha
Propietario del PAC		
Funcionario de debida diligencia en materia de derechos humanos		
Representante del proveedor (si procede)		

Verificación del cierre

Fecha de cierre ☐ Fotografías ☐ Registros ☐ Comentarios de los trabajadores
☐ Verificación por terceros

Pruebas de finalización

Verificado por

Consejos:

- Todas las acciones correctivas deben ser SMART: específicas, medibles, alcanzables, pertinentes y sujetas a plazos. Si las acciones no pueden completarse en la fecha prevista, deberán documentarse la justificación y los nuevos plazos.
- Este plan debe almacenarse de forma segura e integrarse en el proceso de elaboración de informes sobre la debida diligencia en materia de derechos humanos de la empresa para mayor transparencia, y puede utilizarse para las auditorías de debida diligencia en materia de derechos humanos y el seguimiento de los proveedores.

Modelo de política de mecanismo de reclamación para pymes

i Descargo de responsabilidad: esta política de una página debe adaptarse al contexto de la empresa y exponerse *in situ* o compartirse digitalmente con los empleados y las partes interesadas pertinentes. Tenga en cuenta que es preferible establecer dos canales de reclamación distintos por centro/fábrica, siendo uno de ellos anónimo. Por lo tanto, esta política debe ir acompañada de dos mecanismos de reclamación, como: plataformas de Internet, comités de empresa, personas de confianza, cartas normales, etc.

[Nombre de la empresa] – Política de mecanismo de reclamación

Propósito

Nos comprometemos a respetar los derechos de todos los trabajadores, proveedores, clientes y comunidades con los que trabajamos. Esta política proporciona una vía sencilla y confidencial para que cualquiera pueda plantear sus preocupaciones sobre un trato injusto, condiciones inseguras o cualquier asunto que pueda implicar riesgos éticos o de derechos humanos.

¿Quién puede utilizar este mecanismo?

- Todos los empleados (a tiempo completo, a tiempo parcial y temporales)
- Contratistas y proveedores
- Miembros de la comunidad local

¿Qué cuestiones pueden denunciarse?

- Condiciones de trabajo inseguras
- Acoso o discriminación
- Salarios impagados o jornadas laborales excesivas
- Consecuencias medioambientales o comunitarias
- Represalias por pronunciarse
- Cualquier actividad poco ética o ilegal

¿Cómo informar sobre una preocupación?

Puede plantear una preocupación a través de uno de los siguientes canales confidenciales:

- WhatsApp: **+[NÚMERO DE TELÉFONO]** (solo mensajes privados, no chats de grupo)
- Buzón de sugerencias anónimo: **[UBICACIÓN]**
- Hable directamente con **[NOMBRE]**, **[CARGO]**
- Correo electrónico: **[DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO]**

¿Qué ocurre después?

- Se acusará recibo de su reclamación en un plazo de 3 a 5 días laborables.
- Investigaremos de forma justa y respetuosa.
- Le proporcionaremos información y, en caso necesario, tomaremos medidas correctivas.
- Su identidad y privacidad estarán protegidas en todo momento.

No represalias

No toleraremos el castigo o el trato negativo por plantear una preocupación de buena fe. Todo el mundo tiene derecho a pronunciarse con seguridad.

Revisión y mejora

Revisamos periódicamente el funcionamiento del mecanismo y agradecemos sus comentarios para mejorarlo.

Protocolo de notificación de reclamaciones para pymes mediante herramientas de mensajería en línea

i Descargo de responsabilidad: se trata de un proceso sencillo que una empresa puede seguir para establecer y gestionar un canal de reclamaciones a través de una herramienta de mensajería en línea, como una aplicación pública existente o grupos en plataformas de redes sociales en línea. Debe adaptarse al contexto de la empresa.

Protocolo de notificación de reclamaciones mediante herramientas de mensajería en línea

Configuración

- Cree un grupo o número en línea dedicado a la empresa (separado de los números personales).
- Asigne a un miembro del personal de confianza la tarea de tramitar las reclamaciones.
- Habilite los ajustes de privacidad (por ejemplo, sin foto de perfil, confirmación de lectura desactivada).
- Comunique claramente que solo se aceptan mensajes privados (no chats de grupo).

¿Cómo informar a las partes interesadas?

Comparta carteles/folletos que incluyan:

- El número o grupo dedicado (se puede utilizar un código QR para facilitar la visualización de la información)
- Un mensaje como:

«Puede plantear cualquier preocupación o reclamación relacionada con el trabajo de forma anónima y confidencial enviando un mensaje a este número. No habrá represalias. Escucharemos y actuaremos».

Incluya el número en los documentos de incorporación, tableros de anuncios o materiales digitales de RR. HH.

Formato del mensaje (opcional)

Puede pedir a los usuarios que incluyan:

- Qué ha pasado
- Cuándo y dónde
- Quién estaba implicado (si se siente cómodo)
- Qué les gustaría que ocurriera

Ejemplo: «No me pagaron las dos horas extraordinarias del 10 de junio. Trabajé en el área de embalaje. Me gustaría que esto se corrigiera sin que se compartiera mi nombre».

Protocolo de respuesta

1. Acuse recibo en un plazo de 1 a 3 días laborables. Ejemplo: «Gracias por su mensaje. Lo hemos recibido y estudiaremos el asunto confidencialmente».
2. Registre el caso en un archivo Excel seguro o en un libro de registro, preferiblemente con un identificador único y no con el nombre de la persona.
3. Investigue con discreción, implicando solo a quienes deban saberlo.
4. Adopte medidas correctivas cuando sea necesario.
5. Haga un seguimiento con el denunciante (si no es anónimo) para compartir el resultado.

Consejos de confidencialidad

- Mantenga todos los datos protegidos con contraseña.
- No reenvíe mensajes ni hable de casos fuera del equipo de investigación.
- Rote o forme regularmente a los encargados de tramitar las reclamaciones para fomentar la capacidad y la confianza.
- Almacene todos los casos/reclamaciones en un sistema cifrado o protegido por contraseña.



A powerful
and balanced
voice for business

Chemin du Pommier 42 (Kyoto), 7th Floor
1218 Le Grand-Saconnex
Geneva - Switzerland

T +41 22 929 00 00 F +41 22 929 00 01

ioe@ioe-emp.com • ioe-emp.org

© IOE 2026