

MANUAL DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

Guía y herramientas de implementación de debida diligencia en derechos humanos para empresas en Guatemala

EMBAJADA DE ESPAÑA EN GUATEMALA

Cooperación Española

CENTRARSE en GUATEMALA

CENTRO PARA LA ACCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN GUATEMALA (CentraRSE)

www.centrarse.org

Esta guía ha sido elaborada a partir de valiosas colaboraciones de muchas personas que dedicaron su tiempo para desarrollarla y a quienes agradecemos profundamente su apoyo.

Liderando la creación de este manual, CentraRSE demuestra una clara comprensión del contexto económico y las realidades sociales de Guatemala, conocimientos en la implementación de la debida diligencia y la capacidad de traducir estándares internacionales y buenas prácticas para su implementación por una audiencia empresarial nacional.

Esta publicación fue elaborada en septiembre de 2025 y cuenta con la colaboración de la Cooperación Española a través de la Agencia Española de Cooperación (AECID). El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de CENTRARSE y no refleja necesariamente la postura de AECID.

ÍNDICE

5 SOBRE ESTE MANUAL

7 PRÓLOGOS

8 **MANUAL PARTE 1 – LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS**

11 INTRODUCCIÓN

13 (A) EL COMPROMISO DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

15 (B) LA DEBIDA DILIGENCIA

16 (B1) IDENTIFICAR Y PRIORIZAR

19 (B2) ACTUAR PARA PREVENIR, MITIGAR Y REMEDIAR

22 (B3) DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR EFICACIA

25 (B4) COMUNICAR

23 (B5) MECANISMOS DE RECLAMO

26 **MANUAL PARTE 2 - HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS**

53 ANEXOS

54 GLOSARIO

56 RECURSOS

59 MARCOS DE REFERENCIA

60 MARCOS REGULATORIOS EN MERCADOS INTERNACIONALES

SOBRE ESTE MANUAL

El objetivo del Manual de Debida Diligencia en derechos humanos es facilitar la adopción de buenas prácticas en la gestión de posibles impactos adversos que pueden surgir de las actividades económicas realizadas por empresas en Guatemala.

Este manual proporciona el conocimiento para entender los conceptos clave y facilitar su aplicación describiendo de manera práctica los pasos que conforman la debida diligencia en derechos humanos, y proporcionando recomendaciones y herramientas para su implementación.

Está dirigido a empresas activas en Guatemala, independientemente del sector, tamaño, ubicación geográfica o experiencia en la implementación de la debida diligencia en materia de derechos humanos. Los principales usuarios de esta guía son empresarios, emprendedores, gerentes y colaboradores de las mismas.

Debido a que el respeto empresarial por los derechos humanos representa un tema transversal, la debida diligencia en derechos humanos puede y debe ser integrada en las políticas y procesos de gestión de las distintas áreas de negocio: Recursos Humanos, Sostenibilidad, Cumplimiento, Gestión de Riesgos, Compras y Proveeduría, Relacionamiento con Comunidades o Partes Interesadas, entre otros.



NAVEGACIÓN

El presente manual está estructurado en: **dos partes principales** y un **anexo.**

Parte 1 presenta el contenido teórico, desarrollando los conceptos clave para entender en qué consiste la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos.

Parte 2 siguiendo la disposición de Parte 1, profundiza la información proporcionada a través de herramientas que buscan apoyar a los usuarios de este manual en implementar la responsabilidad de respetar los derechos humanos.

El Anexo facilita el acceso a información, recursos y herramientas útiles para contextualizar y ahondar los conocimientos y los instrumentos propuestos en **Parte 1 y Parte 2.**

Recuadros azules facilitan la navegación indicando en cuáles capítulos encuentra más información o una herramienta correspondiente.

MÁS INFORMACIÓN

Puntos clave son un resumen al final de cada capítulo y están resaltados mediante un círculo verde.

PUNTOS CLAVES

Por el carácter transversal del **relacionamiento con partes interesadas,** este tema está resaltado en los diferentes capítulos.

RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS

PRÓLOGO



Connie de Paiz
Presidente, CentraRSE

En un contexto como el guatemalteco, donde la diversidad cultural y los retos socioeconómicos coexisten con un dinámico entorno empresarial, es esencial que las empresas adopten un enfoque integral y se comprometan con una gestión fundamentada en el respeto por los derechos humanos. Además, en un mercado global cada vez más enfocado en la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa / el capitalismo consciente, las empresas deben aplicar los lineamientos de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos no sólo para cumplir con las normativas vigentes y responder a las expectativas de nuestras partes interesadas, sino que también para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades de mejorar la competitividad de Guatemala y el acceso a mercados de importancia estratégica para el país.

Por lo que me llena de orgullo presentar este Manual de Debida Diligencia en Derechos Humanos, diseñado para ser una guía y herramienta práctica en nuestra búsqueda estratégica de una gestión empresarial responsable y ética. Este manual proporciona un enfoque estructurado para entender las expectativas e implementar prácticas para identificar y abordar proactivamente los impactos adversos que las actividades económicas pueden generar en los derechos fundamentales de colaboradores, comunidades y otras partes interesadas.

Estamos en un momento crucial para elevar los estándares de responsabilidad empresarial en nuestra región. La debida diligencia en derechos humanos no es simplemente una obligación moral y legal, sino una estrategia empresarial inteligente. Al integrar una cultura de respeto por los derechos humanos y prácticas de debida diligencia, las organizaciones fortalecen su gestión de riesgos, aseguran sus cadenas de valor, mejoran su reputación y robustecen sus relaciones con todas las partes interesadas. Al implementar las recomendaciones de este manual estaremos posicionándonos como líderes en la promoción de una cultura corporativa que valora y respeta los derechos fundamentales de todas las personas. Espero que este manual sea una herramienta valiosa para alcanzar estos objetivos y contribuir al desarrollo de un entorno empresarial más responsable y equitativo en Guatemala.

MANUAL
PARTE 1

LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

INTRODUCCIÓN

DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son los derechos y las libertades fundamentales de los que goza toda persona, sin distinción alguna de origen étnico, idioma, color de piel, sexo, edad, religión, estado social, afiliación política u otra característica.

Los derechos humanos son codificados a través de la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, y otras convenciones internacionales.

EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

En 2011, las Naciones Unidas adoptan los Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos (PRNU) definiendo por primera vez cómo se distinguen los roles del Estado y de las empresas en materia de los impactos que las actividades económicas pueden causar sobre los derechos humanos.

Los tres pilares de los Principios Rectores definen los distintos roles del Estado y de las empresas en materia de DDHH

PROTEGER

Los estados tienen el **deber de proteger** a las personas de vulneraciones a los derechos humanos por parte de terceros, incluidas las empresas.

RESPETAR

Las empresas tienen la **responsabilidad de respetar** los derechos humanos.

REMEDIAR

Ambos, los estados y las empresas, tienen un rol en asegurar que las personas afectadas por una vulneración a sus derechos, tengan **acceso a mecanismos de remediación**

Según los PRNU, la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos tiene un ámbito de aplicación en:

Todas las empresas, independientemente de su sector, tamaño, ubicación de su domicilio u operaciones, capacidad o forma jurídica.
Sin embargo, los PRNU establecen que la manera en la cual una empresa cumple con su responsabilidad es **proporcional** a su tamaño, recursos y otros factores.

las operaciones de una empresa, **y sus relaciones comerciales** directas e indirectas con entidades públicas o privadas, proveedores, distribuidores, clientes y socios en negocios conjuntos (joint ventures).



TENDENCIAS QUE IMPULSAN EL RESPETO EMPRESARIAL POR LOS DERECHOS HUMANOS

Desde su lanzamiento, los PRNU se han establecido como el principal marco de referencia en materia de empresas y derechos humanos, inspirando iniciativas públicas y privadas, de ONGs y de inversionistas para promover prácticas de conducta empresarial responsable.

En el sector estatal, un número creciente de países ha adoptado o está desarrollando legislación u otros instrumentos regulatorios (por ejemplo controles de importación) que requieren que las empresas demuestren cómo gestionan riesgos en derechos humanos o que sus productos no están relacionados con violaciones severas a los mismos.

Las decisiones de inversión toman en consideración, cada vez más, lo referente a derechos humanos. Derivado de la integración de estos temas en la "S" de ASG, en los últimos años se ha registrado un incremento de resoluciones de accionistas en materia de derechos humanos y derechos laborales, y ha crecido el número y la relevancia de benchmarks, tales como el Corporate Human Rights Benchmark que evalúa empresas en los sectores de extractivos, agricultura, textiles, automovilístico y TI; BankTrack que evalúa el sector bancario; o las "scorecards" de Oxfam en la cadena de valor de alimentos.

Desde el sector privado se han establecido iniciativas de colaboración, generación e intercambio de conocimientos o desarrollo de soluciones para abordar los riesgos más comunes en las cadenas de valor de las empresas participantes.

Es recomendable observar dichas tendencias, asegurando que la empresa conozca las expectativas de las diferentes partes interesadas, y pueda actualizar y adaptar sus estrategias y procesos a los requerimientos en materia de empresas y derechos humanos.

En **ANEXOS - Marcos regulatorios:** Encuentra una lista de los marcos regulatorios más relevantes en los mercados de mayor interés para Guatemala.

BENEFICIOS DE NEGOCIO AL RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

Más allá de las expectativas de partes interesadas y del cumplimiento de la regulación, respetar los derechos humanos presenta varios beneficios de negocio, algunos de los cuales se presentan a continuación:

ACCESO A MERCADOS

- Cumplir con la regulación y estar preparado para nuevos requerimientos de mercado
- Mejorar el acceso a contratos públicos
- Asegurar el acceso a mercados de exportación regulados

GESTIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO

- Mantener y renovar la licencia social para operar
- Gestionar y reducir riesgos operativos y de interrupción de suministro
- Prevenir litigios

COSTO DE CAPITAL

- Asegurar el acceso a financiamiento con criterios ASG o de inversionistas basados en mercados regulados
- Movilizar fuentes de financiamiento e inversiones especializadas

REPUTACIÓN Y ATRACCIÓN

- Mejor reputación frente al público general
- Atraer y retener.
  - Talento
  - Consumidores
  - Clientes y socios comerciales

PUNTOS CLAVES

- La responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos:

- Complementa las obligaciones legales y el cumplimiento con las normas nacionales aplicables al negocio de la empresa.

- Se enfoca en impactos adversos en los derechos de personas o grupos de personas, que se pueden dar como resultado de las actividades económicas de las empresas, más que en los riesgos de negocio.

- Coadyuva en la promoción de los derechos humanos, pero no puede ser reemplazada por ella. Los impactos adversos no pueden ser compensados por actividades o iniciativas de incidencia social, RSE o filantropía.

LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

Con base a los PRNU, podemos identifican cuatro elementos a través de los cuales las empresas materializan su responsabilidad de respetar los derechos humanos:

Capítulo (A)

I. El **compromiso público de respetar los derechos humanos** sirve para reconocer la responsabilidad de la empresa según lo planteado por los PRNU, y ayuda a formular las expectativas de la empresa hacia sus colaboradores y representantes, y hacia sus socios comerciales.

Capítulo (B)

II. La **debida diligencia en materia de derechos humanos** (DDDH, o HRDD, por sus siglas en inglés) sirve para identificar, prevenir, mitigar y comunicar cómo la empresa gestiona los impactos en derechos humanos que puedan surgir de sus operaciones y relaciones comerciales.

CAPÍTULO (B1) y (B2)

III. Procesos para **proveer o cooperar en la remediación** de impactos negativos, inclusive mecanismos de reclamación a nivel operativo.

INTEGRADO EN ELEMENTOS

IV. **La relación significativa entre partes interesadas** que permite a la empresa entender las perspectivas de las personas cuyos derechos pueden ser o son afectados por las actividades económicas de la misma.

La siguiente gráfica presenta los elementos mencionados, resaltando los pasos que forman parte de la debida diligencia en materia de derechos humanos.

A continuación, se detallan los elementos que materializan la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos.



(A) El compromiso de respetar los derechos humanos

El compromiso de respetar los derechos humanos es un compromiso político que establece los principios que rigen la conducta de una empresa y sus expectativas hacia el personal y los socios de negocios.

La política de derechos humanos

- El formato más común para expresar el compromiso de la empresa es una política o declaración de derechos humanos. Ésta puede ser un documento independiente, en el que se citen otras políticas, códigos o compromisos existentes. O puede ser integrada en una política, un código u otro instrumento que defina los lineamientos de conducta a seguir.
- Para formular una política de derechos humanos es recomendable tomar como referencia estándares o iniciativas del propio sector.
- En Guatemala, varias gremiales cuentan con políticas que guían la conducta de las empresas asociadas y que pueden servir como marco de referencia. Asimismo, se puede recurrir a los códigos, estándares y herramientas de otras iniciativas internacionales del sector o de matriz general.

Una política de derechos humanos debe:
ser aprobada al más alto nivel de la empresa, p.ej. por el Director Ejecutivo, El Presidente o el Consejo de Administración,
expresar los compromisos de la empresa de:

- respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos,
- implementar la debida diligencia en materia de derechos humanos, y
- Remediar o colaborar en la remediación de impactos negativos que puedan resultar de las operaciones y relaciones comerciales de la empresa,
- Definir las expectativas de la empresa hacia sus propios empleados y socios comerciales,
- Involucrar a partes interesadas en su formulación y revisión, en especial a las áreas destinadas a implementar la política, y
- Ser accesible al público y comunicada a las partes interesadas relevantes.

Herramienta A1. Plantilla: Política de Derechos Humanos y **Herramienta A2. Checklist: Requerimientos a una política de Derechos Humanos** brindan una guía para desarrollar y fortalecer su propia política de derechos humanos.

Integrar el compromiso en la cultura y procesos de la empresa

La materialización del compromiso de la empresa pasa por su integración en la cultura organizacional y los procesos de gestión empresarial, sin la cual la política no se puede concretar en las prácticas diarias de la empresa y sus representantes.

Un paso estratégico en la formulación de la política es involucrar aquellas funciones que serán responsables de materializarla. Ayuda a generar una política que, desde el principio, está alineada con los principios de conducta empresarial y los procesos de gestión ya vigentes, asegurando una operacionalización eficaz.

Los elementos clave para una integración exitosa incluyen:

- La definición de una **gobernanza** con responsabilidades claramente definidas a nivel de supervisión (comúnmente a nivel de la alta gerencia) y de implementación a nivel operacional.
- La **socialización** de la política con partes interesadas internas y externas, para asegurar que el compromiso de la empresa y de sus expectativas se den a conocer.
- La **capacitación** de partes interesadas, en particular el personal de la empresa, y relaciones comerciales (p.ej. proveedores), para facilitar el cumplimiento de las expectativas planteadas.
- La definición de un sistema o **procesos de debida diligencia** en materia de derechos humanos, alineado lo más posible con los mecanismos vigentes.

(B) La debida diligencia en derechos humanos (DDDH)

La debida diligencia en derechos humanos (DDDH) es un sistema de gestión de los riesgos que pueden resultar de las actividades económicas de una empresa.

Está basada en sistemas de gestión de riesgo empresarial, por lo que refleja los mismos pasos: identificar, evaluar, tomar medidas de prevención y mitigación, y evaluar la eficacia de las medidas. La diferencia entre la gestión de riesgo empresarial y la DDDH está en la perspectiva que toman: mientras la debida diligencia convencional toma como punto de partida los riesgos que pueden afectar al negocio, la DDDH se enfoca en evitar, mitigar y remediar los impactos negativos que la actividad económica puede generar en las personas o grupos de personas, conocidos como titulares de derechos.

Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU) proporcionan lineamientos para orientar a las empresas en implementar la DDDH. Al mismo tiempo plantean que la DDDH debe adaptarse a las circunstancias y contexto específico de una empresa, a su tamaño y recursos, a su perfil de riesgo y a los procesos y medidas vigentes de la misma.

En general, llevar a cabo un proceso de DDDH por primera vez requiere más recursos y profundidad. Sin embargo, una vez establecido el sistema de DDDH e identificados los riesgos destacados, la actualización de la información y de los datos de riesgos se vuelve menos intensiva.

¿Cuándo se lleva a cabo la debida diligencia en derechos humanos?

La DDDH es un sistema de gestión continua. Así como el contexto operativo de una empresa cambia en el tiempo, también pueden cambiar los riesgos en derechos humanos. Existen diferentes razones y situaciones que requieren llevar a cabo la DDDH o algunos pasos específicos del proceso:

- El proceso completo de DDDH debe llevarse a cabo regularmente, con un intervalo sugerido anual.
- Antes de tomar decisiones de negocio importantes. Esto incluye, por ejemplo, la introducción de nuevos productos o servicios o la entrada a nuevos mercados.
- Antes de nuevos proyectos o relaciones comerciales que, por su alcance o perfil de riesgo, puedan tener un impacto negativo en los derechos humanos.
- En respuesta o anticipación a cambios relevantes en el contexto operativo, como lo serian nuevas regulaciones, conflictos, pandemias, crisis económicas y catástrofes naturales.
- En respuesta a solicitudes de partes interesadas, en particular socios comerciales, reguladores o inversionistas.
- En respuesta a preocupaciones o reclamos denunciados por partes interesadas internas o externas.

Los elementos clave de DDDH se exponen con más profundidad en los siguientes capítulos.

(B1) Identificar y priorizar

Toda actividad económica puede generar riesgos e impactos adversos en los derechos de los colaboradores, los trabajadores en la cadena de suministro, las comunidades, los consumidores u otro titular de derechos que pueda verse afectado por las operaciones y relaciones comerciales de una empresa.

Para comprender y gestionar estos riesgos de manera eficaz, primero hay que identificarlos, y luego hay que priorizarlos para enfocar la atención y los recursos de la empresa en abordar aquellos que se consideren más importantes.

Pasos en la identificación de riesgos en derechos humanos

1. **Mapear la cadena de valor** del negocio para entender cuáles son las principales actividades económicas e identificar los países en los que la empresa tiene operaciones propias o cadenas de suministro. Según las necesidades, el mapeo se puede hacer a nivel corporativo o de unidades de negocio, por actividades, materiales y productos específicos, o por geografía (local, nacional o regional).

Herramienta B1.2 - Ejercicio: Mapeo de riesgos de DDHH en la cadena de valor.

2. **Identificar los riesgos más comúnmente asociados al sector de la empresa y a sus países de operación y suministro.** Existen varias fuentes y bases de datos que proporcionan información sobre riesgos de sector y de país en materia de derechos humanos, así como investigaciones o reportes de ONGs, academia y noticias en medios de comunicación.

Este paso, al que podemos denominar **análisis abstracto,** complementa el ejercicio anterior de mapeo, y puede implementarse de diferentes maneras, dependiendo de las preferencias del equipo encargado.

- Identificar los riesgos más comunes antes de empezar el mapeo, puede ayudar a entender en qué parte de la cadena de valor, en cuáles actividades o países profundizar el mapeo.
- En paralelo o después del mapeo, ayuda a profundizar o validar los riesgos identificados.

Herramienta B1.3 – Fuentes de información y datos para identificar y evaluar riesgos en derechos humanos

En **ANEXO - Recursos de debida diligencia en derechos humanos** encuentra fuentes de información para su búsqueda de gabinete.

3- **Concretizar el análisis de riesgo** para identificar qué riesgos pueden ocurrir en el contexto específico de la empresa. Este paso se denomina **análisis concreto,** ya que contextualiza los riesgos a las características específicas de una empresa y sus relaciones comerciales tomando en cuenta su historial de riesgos, medidas vigentes para prevenir, reducir y mitigarlos, y otros factores de contexto que influencian el nivel de riesgo.

El historial de riesgos, que incluye, entre otros, los resultados de auditorías y de análisis de riesgo hechos previamente, noticias y datos de los mecanismos de

quejas y de los sistemas de gestión empresarial, brinda información valiosa sobre riesgos (potenciales) o impactos registrados en el pasado, por lo que pueden indicar futuras amenazas. El historial, específicamente el de casos pasados, puede dar indicaciones sobre la probabilidad de que se materialicen nuevamente, o sobre la gravedad de los impactos.

- **Medidas o procesos vigentes** que la empresa o sus relaciones comerciales implementan para gestionar los riesgos identificados, tales como políticas o códigos, auditorías, medidas preventivas. pueden influir en la probabilidad de que se materialice un riesgo, o en la gravedad de un impacto. Analizar las medidas vigentes brinda información sobre cuáles temas se están ya abordando, específicamente en términos de derechos humanos o bajo otras denominaciones (p.ej. ética, ASG, derechos laborales, relacionamiento comunitario, etc.).

- **Otros factores de contexto** pueden ser características locales, eventos políticos o sociales, tendencias socioeconómicas, desastres ambientales, costumbres u otros factores que ejercen influencia en la probabilidad de que un riesgo ocurra.

En esta fase de la identificación de riesgos es recomendado involucrar a las áreas que gestionan temas y procesos relacionados a los riesgos identificados, entre ellos Recursos Humanos, Sostenibilidad, Legal / Cumplimiento, Salud y Seguridad Ocupacional, Relacionamiento Comunitario, Relaciones Públicas, Compras y Proveeduría, y Gestión de Riesgos.

Herramienta B1.5 – Guía: Análisis de riesgo concreto y **Herramienta B1.6 – Ejercicio: Priorización de riesgos** proporcionan información adicional y sugieren un ejercicio de análisis de riesgo concreto.

Es importante **documentar los resultados** en un catálogo o registro de riesgos. Adicionalmente pueden ser resumidos o visualizados en el mismo formato del mapeo generado en el primer paso de la identificación de riesgos.

Herramienta B1.7 - Plantilla: Catálogo de riesgos proporciona una plantilla para documentar los resultados del análisis.

La identificación de riesgos es un paso fundamental en la debida diligencia porque brinda la base para las siguientes etapas de la misma, en las cuales se priorizan los riesgos y se definen medidas para su prevención, mitigación o remediación.

Evaluar y priorizar riesgos en derechos humanos

Como ya se ha planteado, toda actividad económica puede generar impactos adversos en los derechos humanos, potencialmente resultando en un número ilimitado de posibles consecuencias difíciles de gestionar al mismo tiempo y de manera eficaz.

Es por ello, que los PRNU plantean un enfoque basado en el riesgo para concentrar los recursos de la empresa en aquellos que necesitan ser abordados primero o con más atención.

Los conceptos utilizados para priorizar riesgos en derechos humanos son la severidad y la probabilidad, tomando en cuenta que la severidad es predominante en relación con la probabilidad.
La **severidad** se refiere a la gravedad del impacto en los derechos de una persona o grupo de personas. No toma en consideración el riesgo para el negocio. Se define a través de tres dimensiones o parámetros:

"Las empresas deben ante todo tratar de prevenir y atenuar las consecuencias que sean más graves o que puedan resultar irreversibles si no reciben una respuesta inmediata."

Escala → Indica la gravedad o seriedad del impacto desde la perspectiva de las personas o grupos afectados.

Alcance → Indica el número de personas afectadas. Puede ser expresado en cifras absolutas (p.ej. 1 colaborador), porcentaje de un grupo específico (50% de los colaboradores), o en términos relativos (p.ej. todos los colaboradores).

Irremediabilidad → Indica si es posible o qué tan difícil es remediar el impacto adverso. Remediar significa restaurar la situación de personas afectadas a un estado igual o equivalente al que se encontrarían si el impacto adverso no hubiese ocurrido. En caso no sea posible remediar el impacto, se busca reparar el daño causado.

La severidad no es un concepto absoluto, sino que tiene un carácter relativo. Por un lado, significa que los parámetros no son necesariamente acumulativos, y un riesgo puede ser categorizado como severo sin tener que alcanzar un nivel alto en los tres parámetros. Por el otro, se define en función de los riesgos identificados por una empresa.

La **probabilidad** busca definir las posibilidades de que un riesgo se convierta en un impacto real. La probabilidad depende de diferentes factores externos e internos a la empresa, tales como:

- El contexto local, p.ej. normas y legislación local, situación socioeconómica de un país, conflictos, exposición a riesgos ambientales o eventos climáticos extremos.
- Características del negocio, p.ej. alta complejidad o baja visibilidad de la cadena de suministro, o, el uso de materias primas de alto riesgo.
- Composición de grupos de interés de la empresa, en particular la presencia de grupos en situaciones vulnerables, tales como niños, mujeres, trabajadores migrantes o comunidades indígenas.

Presencia de procesos efectivos de gestión de riesgos en derechos humanos o temas relacionados, p.ej. controles de conducta empresarial responsable internos y de proveedores, mecanismos de reclamo, y otros.

Herramienta B1.5 – Guía: Análisis de riesgo concreto presenta los pasos para completar el análisis concreto e información adicional sobre cómo evaluar la probabilidad de riesgos.

Los riesgos más severos que tienen probabilidad más alta de ocurrir se denominan riesgos o asuntos destacados de derechos humanos (en inglés "salient human rights issues"). En general se puede afirmar que los asuntos destacados de derechos humanos convergen con los riesgos de negocio, debido a que impactos graves que puedan ser vinculados a una empresa, conseguirían amenazar su reputación, llevar a litigios legales, interrupciones en las operaciones o un mayor costo de capital, o limitar su acceso a mercados.

PUNTOS CLAVES

- Para una debida diligencia eficaz, es fundamental priorizar los riesgos.
- La priorización está basada en el impacto adverso en los derechos humanos. No toma en consideración riesgos de negocio.
- Las dimensiones de priorización son la severidad y la probabilidad. La severidad tiene un peso mayor que la probabilidad.

RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS

Un elemento fundamental en identificar y evaluar los riesgos es involucrar directamente a los grupos de interés, entre ellos los titulares de derechos. Esto puede suceder en cualquiera de los pasos sugeridos, por ejemplo, hablar con los colaboradores en las propias operaciones puede ayudar a comprender de qué manera las condiciones de trabajo les afectan, qué tan graves o probables perciben las consecuencias y qué medidas les parecen adecuadas para abordar los riesgos.

(B2) Actuar para prevenir, mitigar y remediar

El siguiente paso en la DDDH es la definición de medidas para abordar de manera adecuada y eficaz los riesgos identificados. Mientras los riesgos prioritarios deben ser abordados primero y con más profundidad, es necesario formular medidas para todos los que se han identificado. El objetivo de las medidas es en primer lugar la prevención y mitigación de impactos adversos, y en segundo lugar, cuando de hecho han ocurrido impactos reales, la remediación de estos.

Los PRNU definen tres formas en las que una empresa puede impactar en los derechos humanos, los términos técnicos establecidos en los PRNU son: **causa, contribución y vinculación.** Es importante entender de cuál forma la empresa está relacionada con los riesgos e impactos identificados, ya que determinan el nivel de responsabilidad que tiene y el tipo de medidas o acciones que debería o puede tomar para hacer frente a estos impactos.

Causa	El riesgo o impacto resulta directamente de las actividades, decisiones o prácticas de la empresa. Si la empresa cesara la acción o práctica causante del impacto, este dejaría de existir. En estos casos, la empresa causante del impacto debe • Poner fin a las acciones que causan el impacto. • Mitigar el impacto. • Remediar el impacto causado.
Contribución	La empresa contribuye al impacto, que es a su vez causado por terceros, o no es causado únicamente por la empresa. Las acciones de la empresa, sin embargo, facilitan o permiten que esta entidad cause el impacto. En el caso de contribución, la empresa debe • Prevenir o mitigar su contribución. • Utilizar su influencia sobre la entidad causante directa del impacto para que esta tome medidas de prevención y mitigación. • Colaborar o contribuir a remediar el impacto.
Vinculación	Una empresa puede estar directamente vinculada con impactos a través de sus operaciones, relaciones, productos o servicios. El impacto es causado por socios comerciales o entidades con una relación indirecta con la empresa, sin embargo, las acciones de la empresa parecen facilitar, permitir o motivar el impacto causado por tercero. En este caso la empresa • Debe tratar de ejercer su influencia sobre la entidad responsable para prevenir o mitigar el impacto. • No tiene la responsabilidad de remediar el impacto, pero puede hacerlo si lo considera oportuno.

- Un concepto clave en el contexto de las medidas que una empresa puede adoptar para prevenir y mitigar impactos en sus relaciones comerciales, es la influencia, definida como la capacidad de motivar un cambio en las prácticas de un socio comercial u otra entidad que esté causando o contribuyendo a impactos adversos en derechos humanos. En función del contexto, una empresa puede ejercer su influencia de diferentes formas:

- **Influencia comercial** sobre entidades con las cuales hay una relación directa, surge a través de contratos o posiciones accionariales mayoritarias.
- **Influencia de apoyo** al socio comercial, por ejemplo, a través de capacitaciones o la oferta de asesoría o asistencia técnica de gestión.
- **Influencia colectiva** se puede ejercer en colaboración con otras empresas, a través de gremiales, plataformas empresariales o iniciativas con otros actores del sector o más allá de la propia industria. Esto puede también incluir colaboración con proveedores, clientes o entidades del sector público, organizaciones no gubernamentales o internacionales.

Terminar una relación comercial debido a que la empresa no puede o no logra ejercer influencia para prevenir o mitigar el impacto causado por otra entidad, es una opción. Sin embargo, debe tomarse en consideración únicamente como último recurso y sólo después de haber agotado todas las demás posibilidades.

Además de medidas que tienen el fin de prevenir, mitigar o remediar impactos negativos, cabe resaltar la importancia de considerar medidas que tienen como objetivo la mejora de los mismos procesos de gestión de riesgo de derechos humanos.

Más sobre este tema se aborda en el capítulo (B3) Dar seguimiento y evaluar eficacia.

Remediar

No siempre es posible evitar que ocurran impactos negativos, por lo que los PRNU ponen un énfasis especial en el concepto de remediación.

Remediar significa reparar un daño causado y tiene como objetivo restaurar la situación de personas afectadas a un estado que sea igual o equivalente a como estaba antes del impacto adverso. En caso no sea posible remediar el impacto, se busca reparar el daño causado.

> "Si las empresas determinan que han provocado o contribuido a provocar consecuencias negativas deben repararlas o contribuir a su reparación por medios legítimos."
>
> (Principio Rector 22)

La remediación de impactos adversos se requiere cuando una empresa ha causado o contribuido a un impacto adverso. En el caso que esta sea vinculada a un impacto, no tiene la responsabilidad de remediarlo, pero puede elegir participar en su remediación por razones que van más allá de su responsabilidad empresarial bajo los PRNU.

La remediación puede tomar diferentes formas. Una forma comúnmente asociada con esta es la reparación financiera. Sin embargo, existe una amplia gama de formas de remediación que incluye disculpas, rehabilitación, sanciones punitivas y promesas o garantías de prevenir la repetición de impactos en el futuro.

NOTA

En el contexto de empresas y derechos humanos, no existe el concepto de compensar impactos adversos a través de la promoción de derechos humanos, de acciones de incidencia positivo, RSE o filantropía, o de "off-setting" como se suele conocer en el ámbito climático o de la huella de carbono.

RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS

Cualquier medida de prevención, mitigación o remediación, debe mejorar la situación para las personas o grupos afectados por las actividades económicas de la empresa. Por ello es recomendable involucrar a los titulares de derechos o sus representantes legítimos en formular medidas adecuadas, o en retroalimentar con su opinión sobre las medidas propuestas por la empresa.

(B3) Dar seguimiento y evaluar la eficacia

Una característica que se resalta a lo largo de los elementos que materializan la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos es la necesidad de que sean eficaces, es decir que logren obtener los resultados planteados.

Evaluar la eficacia de las medidas que una empresa aplica es fundamental para asegurar que estas gestiones sean adecuadas para abordar los riesgos en derechos humanos. En caso contrario o incluso si las medidas generan nuevos riesgos, la empresa tendrá que adaptarlas.

La evaluación de las medidas permite a la empresa, por un lado definir aprendizajes y trazar un camino de mejora continua en la gestión de riesgos en derechos humanos; y por otro lado, apoya en comunicar los esfuerzos y el desempeño de la empresa, presentando buenas prácticas y oportunidades de mejora.

Por lo anterior, es recomendable establecer cómo medir la eficacia de las medidas desde su formulación. Se sugiere incluir indicadores cuantitativos y cualitativos, para obtener y poder proporcionar información sobre los procesos implementados, los incidentes reportados o identificados, y los resultados alcanzados.

Con ese fin, es importante identificar o establecer las fuentes de información para dar seguimiento a las medidas. Entre otras, pueden ser útiles las encuestas a personas o grupos de interés (empleados, comunidades), auditorías internas y externas, estudios o informes de terceros, y datos o reportes provenientes de los mecanismos de reclamo de la empresa.

RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS

Así como es importante involucrar a partes interesadas en la formulación de medidas adecuadas, es también fundamental buscar la retroalimentación por parte de las personas o grupos (potencialmente) afectados sobre la eficacia de estas medidas propuestas o implementadas por la empresa.



(B4) Comunicar

La comunicación con respecto a los derechos humanos requiere diferentes formas de interacción, dependiendo de quién es la contraparte y del contexto de la misma.

A diferencia de informar, que representa una divulgación unidireccionalidad de información, comunicar implica ser bidireccional y crear un canal de diálogo entre la empresa y las contrapartes interesadas.

Vale recalcar que informar es una manera de comunicar, por lo que puede formar parte de las opciones a disposición de la empresa.

El formato más común es el informe o reporte (p.ej. anual) que divulga contenido sobre la estrategia, los compromisos, la gobernanza, el sistema de debida diligencia y el desempeño de la empresa, dirigiéndose a un público general de partes interesadas.

Formatos que fomentan el diálogo entre la empresa y sus contrapartes incluyen encuestas (internas con colaboradores, o externas con socios comerciales u otras partes interesadas), entrevistas, espacios de discusión tales como reuniones, talleres o espacios formalizados como lo son los comités o sindicatos de trabajadores.

En **Recursos - Comunicación y relacionamiento con partes interesadas y titulares de derechos:** se encuentran recursos útiles para diseñar e implementar estrategias adecuadas.



(B5) Mecanismos de reclamo

Los mecanismos de reclamo son, por definición, sistemas de alerta temprana e instrumentos de acceso a remediación cuando se han dado impactos adversos. Al mismo tiempo representan una fuente de información valiosa en otros elementos de la debida diligencia en derechos humanos.

Los mecanismos de reclamo son un medio de relacionamiento con partes interesadas. Los datos obtenidos a través del mecanismo de reclamo pueden arrojar la identificación de riesgos y servir para evaluar la eficacia de las medidas de prevención, mitigación y remediación.

Es probable que su empresa cuente con un mecanismo de reclamo vigente, por ejemplo, una línea ética, o que tenga otros canales a través de los cuales las partes interesadas pueden comunicar sus preocupaciones o quejas.

Los PRNU establecen 8 criterios para asegurar y evaluar la eficacia de mecanismos de reclamo, presentados a continuación:

1. Legitimidad

Un mecanismo legítimo suscita la confianza de los grupos de interés a los que está destinado y responde por el correcto desarrollo de los procesos de reclamación.

2. Accesibilidad

Un mecanismo accesible es conocido por los grupos de interés a los que está destinado y brinda asistencia a los usuarios que puedan tener dificultades de acceso al mismo.

3. Predictibilidad

Un mecanismo es predecible cuando define un procedimiento claro, indica tiempos de cada etapa, los resultados disponibles y medios para supervisar el proceso.

4. Equidad

Un mecanismo equitativo asegura que las personas afectadas tengan acceso a la información y el conocimiento necesarios o a expertos y recursos para participar en condiciones de igualdad, con pleno entendimiento y respeto.

5. Transparencia

Un mecanismo transparente mantiene a grupos de interés informados sobre el progreso de su reclamo y da parte sobre el rendimiento del mecanismo mismo.

6. Compatibilidad con los derechos humanos

Los resultados y las medidas de remediación son conforme a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

7. Aprendizaje continuo

El mecanismo cuenta con medidas para identificar oportunidades de mejora y prevenir impactos adversos en el futuro.

8. Basado en la participación y el diálogo

Los grupos de interés a los cuales está destinado el mecanismo, son involucrados en el diseño y funcionamiento de este. Los agravios son abordados a través del diálogo.

Herramienta B5.1 - Checklist: Criterios de Eficacia para Mecanismos de Reclamación proporciona una lista de chequeo, útil al momento de desarrollar o evaluar el mecanismo de reclamo de su empresa.



MANUAL
PARTE 2

HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTAR LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

Índice de herramientas

- **(A) – Compromiso de respetar**
  - Herramienta A1. Plantilla: Política de Derechos Humanos
  - Herramienta A2. Checklist: Requerimientos para una Política de Derechos Humanos
- **(B1) – Identificar y priorizar**
  - Herramienta B1.1 - Recurso: Derechos humanos más comunes en el contexto de las actividades económicas de las empresas
  - Herramienta B1.2 - Ejercicio: Mapeo de riesgos de DDHH en la cadena de valor
  - Herramienta B1.3 – Fuentes de información y datos para identificar y evaluar riesgos en derechos humanos
  - Herramienta B1.4 – Guía: Análisis de riesgo abstracto
  - Herramienta B1.5 – Guía: Análisis de riesgo concreto
  - Herramienta B1.6 – Ejercicio: Priorización de riesgos
  - Herramienta B1.7 - Plantilla: Catálogo de riesgos
- **(B2) – Actuar para prevenir, mitigar y remediar**
  - Herramienta B2.1 – Guía: Definir medidas para prevenir, mitigar y remediar
  - Herramienta B2.2 – Plantilla: Plan de Acción
- **(B5) – Mecanismos de reclamo.**

Herramienta A1. Plantilla: Política de Derechos Humanos

La siguiente plantilla se entiende como una propuesta para facilitar la formulación de una política de derechos humanos. Incluye elementos y referencias que constituyen requerimientos mínimos y no pretende ser exhaustiva, ni limitar a los usuarios en complementarla con componentes adicionales.

Asimismo, se recomienda a los usuarios adaptar el contenido al contexto de la empresa, en especial con respecto a los riesgos prioritarios en derechos humanos y los marcos de referencia relevantes para el sector.

[Política / Declaración] de derechos humanos de [nombre de la empresa]

En [nombre de la empresa], nos comprometemos a respetar los derechos humanos definidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Nos comprometemos a establecer e implementar sistemas / procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos, en línea con los requerimientos expuestos en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos [opcional: y la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable].

Esta política es vinculante para todos los funcionarios y empleados de [nombre de la empresa]. Exigimos que nuestros socios comerciales actúen conforme a la presente política durante toda actividad en conexión con productos o servicios relacionados a [nombre de la empresa].

En línea con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, tomamos medidas para gestionar nuestros riesgos en derechos humanos, con particular atención a [insertar los derechos humanos más relevantes para la empresa], identificados como los derechos humanos más destacados en nuestras operaciones y relaciones comerciales.

En casos de impactos adversos que resulten de nuestras operaciones y relaciones comerciales, tomamos medidas necesarias para remediar o facilitar el acceso a la remediación de estos impactos, y mejorar su prevención y mitigación.

Aprobada por [nombre del CEO / Presidente / representante de alta dirección de la empresa / integrantes del Consejo de Administración].

[firma]

Compromiso con normas internacionales de Derechos Humanos	Sí	No
¿La política de Derechos Humanos hace referencia a las siguientes normas internacionales?		
Declaración Universal de Derechos Humanos		
Carta Internacional de Derechos Humanos		
Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo		
¿La política incluye un compromiso explícito a respetar los siguientes derechos? (convenios fundamentales de la Declaración de la OIT)		
La libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		
El derecho a no ser sujeto a trabajo forzoso		
El derecho a no ser sujeto a trabajo infantil		
El derecho a no ser sujeto de discriminación respecto al empleo y la ocupación		
El derecho de los trabajadores al descanso (jornada máxima de trabajo y días de descanso)		
La política debería definir los derechos humanos prioritarios (asuntos destacados en derechos humanos) para la empresa, los que serán identificados a través de un análisis de riesgo en materia de derechos humanos.		
¿Cuáles de los siguientes asuntos prioriza o reconoce la empresa en su política?		
No trabajo infantil		
No trabajo forzoso		
No discriminación en el ámbito laboral		
Igualdad salarial		
Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva		

Condiciones de trabajo decente

Salario mínimo o salario digno

Salud y seguridad ocupacional

Derecho a la propiedad sobre la tierra

Derechos de pueblos indígenas

Derecho a un medio ambiente sano

Otros (por favor especificar):

Adicionalmente, la política puede citar a otras normas, marcos de referencia o iniciativas voluntarias a las cuales la empresa se haya adherido, siempre y cuando complementen las normas internacionales y tengan relevancia en materia de derechos humanos.

¿El compromiso incluye referencia a alguna de las siguientes iniciativas?

Pacto Global de las Naciones Unidas

Los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos

Otros estándares, principios o marcos de referencia en materia de derechos humanos por favor especificar cuál(es):

Compromiso de implementar la debida diligencia en derechos humanos

¿La política incluye un compromiso explícito de implementar uno de los siguientes marcos de referencia?

Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos

Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales o la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable

En caso de no mencionar ninguno de los marcos listados; ¿la política incluye un compromiso explícito de implementar la debida diligencia en derechos humanos?

Alcance de la política de derechos humanos		
¿La política aplica a todas las operaciones propias?		
¿La política exige su cumplimiento por parte de todos los funcionarios y colaboradores de la empresa?		
¿La política aplica a relaciones comerciales en la cadena de suministro (aguas arriba), o requiere que socios comerciales cumplan con la misma?		
¿La política aplica a relaciones comerciales aguas abajo? (clientes)		
¿La política aplica a la cartera de productos financieros, de inversiones o de seguros?		
Gobernanza		

Confirme si la política cumple con los siguientes requerimientos de divulgar información sobre la gobernanza con respecto a los derechos humanos:

La política define la función responsable a nivel gerencial de supervisarla e implementarla.		
La política define las responsabilidades de implementar la debida diligencia en derechos humanos a nivel operativo.		
Elementos formales		
Confirme si la política cumple con los siguientes requerimientos:		
Es aprobada y firmada por la alta dirección de la empresa.		
Es accesible al público (p.ej. a través del sitio web de la empresa).		
Es revisada y si es necesario, actualizada anualmente.		
Elementos adicionales / opcionales		
¿La política incluye un compromiso explícito a relacionarse con partes interesadas?		
¿La política incluye un compromiso explícito a respetar o proteger los derechos de defensores de derechos humanos?		

Herramienta B1.1 - Recurso: Derechos humanos más comunes en el contexto de las actividades económicas de las empresas

Derechos	Personas potencialmente afectadas / Titulares de derechos
Condiciones de trabajo decentes	Trabajadores, empleados, contratistas, trabajadores de proveedores y en la cadena de suministro
Igualdad, diversidad; No discriminación en ámbito laboral; Igualdad salarial	Mujeres, personas con discapacidad, minorías étnicas, culturales o religiosas
Salud y seguridad ocupacional	Trabajadores, empleados, contratistas, trabajadores de proveedores y en la cadena de suministro
Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva	Trabajadores, empleados, contratistas, trabajadores de proveedores y en la cadena de suministro
No trabajo forzoso, esclavitud moderna o trata de personas	Trabajadores, contratistas, migrantes
No trabajo infantil	Niños, menores de edad
Derechos de los pueblos indígenas; patrimonio cultural	Personas y comunidades indígenas
Derecho a la propiedad de tierra No reasentamiento involuntario	Miembros de comunidades, pueblos indígenas, pueblos originarios, propietarios de tierra
Derecho a un medio ambiente limpio, sano y sostenible	Comunidades, habitantes de áreas de influencia, futuras generaciones
Salud y seguridad de comunidades	Miembros de comunidades en áreas de influencia de una empresa; familias, niños
No uso excesivo de la fuerza, tortura, tratos crueles o inhumanos; derecho a la vida; seguridad de las personas, no detención arbitraria;	Trabajadores, miembros de comunidades, pueblos indígenas
Acceso a agua y saneamiento	Comunidades
Privacidad de datos	Empleados; consumidores o usuarios de productos o servicios de la empresa

Identificar los riesgos que pueden surgir de las actividades económicas de la empresa, requiere de un buen entendimiento de cómo funciona el negocio, cuáles actividades conforman su cadena de valor, en cuáles países opera, de qué países obtiene materiales, productos o servicios, y qué tipo de relaciones comerciales mantiene. El ejercicio de mapear la cadena de valor ayuda a crear este conocimiento, y es un primer paso para determinar las personas que pueden ser afectadas por actividades económicas, y de qué manera.

Para este ejercicio, que puede llevarse a cabo como trabajo en equipo (p.ej. un taller o una sesión de trabajo), o como un proceso individual, se recomiendan dos opciones, que pueden utilizarse por separado o de manera complementaria.

1. Mapeo visual
2. Mapeo en tabla

Recomendamos mapear los siguientes elementos:

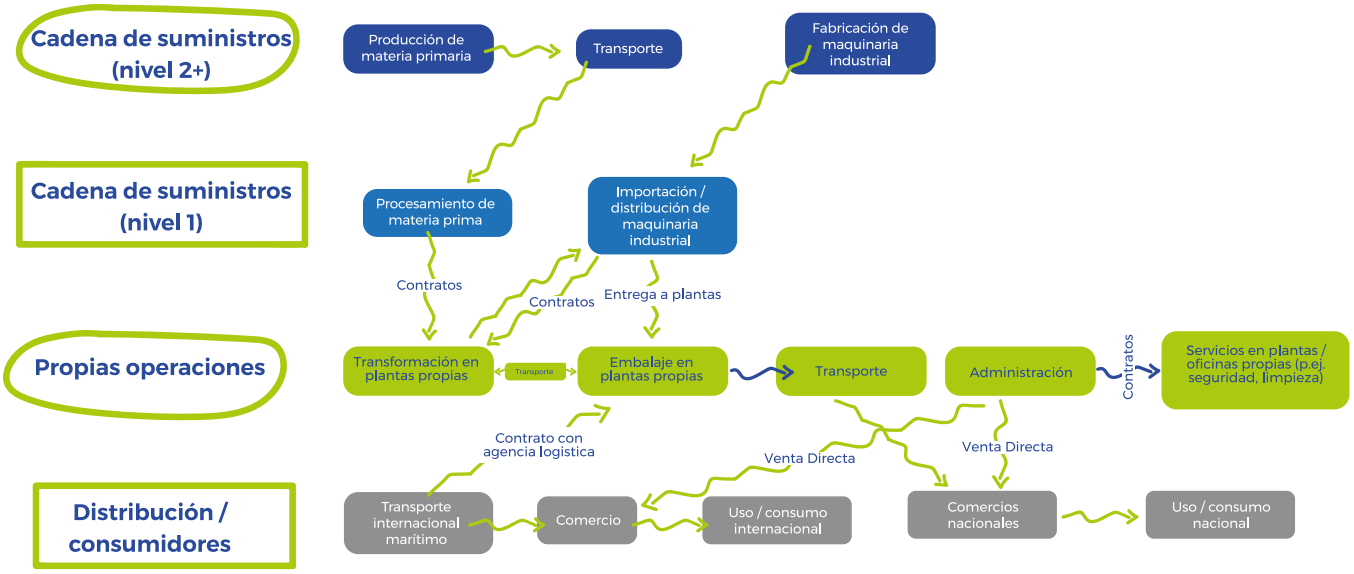
- **Actividades económicas** y pasos relevantes que conforman la cadena de valor, distinguiendo
  - actividades propias y de terceros (proveedores, productores, servicios, etc)
  - Tipos de relaciones comerciales (p.ej. directa, indirecta, por intermediarios, etc)
- **Países** de operación y de suministro (materiales, productos, servicios)
- **Grupos de personas o titulares de derechos** que pueden ser afectados por las actividades mapeadas
- **Derechos humanos** que pueden ser afectados

Las plantillas de mapeo presentadas en las siguientes páginas se entienden como ejemplos que pueden ser adaptados según las necesidades del usuario.

Formato opción 1 – Mapeo de la cadena de valor en modo visual

Las cadenas de valor pueden ser muy complejas, por lo que mapearlas en un formato visual representa un ejercicio que genera varios beneficios. Simplifica su complejidad, resaltando las actividades y conexiones más relevantes, y ayuda a distinguir entre operaciones propias, cadena de suministro (aguas arriba) y la cadena aguas abajo.

En un primer paso, identifique las principales actividades económicas en su cadena de valor, definiendo las conexiones entre ellas y, donde aplique, en qué consiste la relación comercial.



En un segundo paso, identifique a las personas o los grupos de personas involucrados en las actividades económicas mapeadas o que podrían ser afectadas por ellas, y de qué forma estas actividades pueden crear impactos adversos. A continuación se presentan ejemplos con respecto a la cadena de suministro y las propias operaciones.

Cadena de suministros

Producción de materia prima

- Trabajo infantil
- Trabajo Forzoso
- Discriminación y violencia de género
- Condiciones laborales
- Salario digno
- Salud y seguridad ocupacional
- Contaminación e impactos en la comunidad

Transporte

- Horas de trabajo
- Salud y seguridad de transportistas
- Seguridad vial / accidentes
- Tráfico y contaminación con impactos en comunidades adyacentes a las rutas de transporte, en particular en proximidad de producción.

Fabricación de maquinaria industrial

- Trabajo infantil
- Trabajo Forzoso
- Discriminación y violencia de género
- Condiciones laborales
- Salud y seguridad ocupacional
- Contaminación e impactos en la comunidad

Propias operaciones

Transformación en plantas propias

- Salud y seguridad ocupacional
- Discriminación en ámbito laboral
- Contaminación
- Ruido causado por maquinaria impacta en la calidad de vida de una comunidad cercana

Transporte

- Horas de trabajo de transportistas
- Salud y seguridad de transportistas

Embalaje en plantas propias

- Salud y seguridad ocupacional
- Discriminación en el ámbito laboral
- Tráfico causado por concentración de transporte en áreas cercanas a la planta que aumenta el riesgo de accidentes viales
- Ruido causado por aumento de tráfico de y hacia la planta

Servicio de limpieza

- Horario de trabajo (noches)
- Discriminación y violencia contra la mujer
- Salud por manejo de productos químicos

Servicio de seguridad

- Salud y seguridad de trabajadores de seguridad
- Uso excesivo de la fuerza contra integrantes de la comunidad

Formato opción 2 – Mapeo de la cadena de valor en tabla

En los pasos siguientes de la debida diligencia, se generará un catálogo o índice de riesgos, por lo que mapear la cadena de valor en formato de tabla, o transferir los resultados del mapeo visual, es recomendable para facilitar el trabajo en las siguientes fases del proceso.

Actividad	Propia o de terceros	Relación con terceros	País	Personas afectadas	Temas
Producción agrícola	Terceros	Compra de productos a través de intermediarios / por mayoreo	Brasil	Campesinos / Trabajadores del campo Menores de edad	Condiciones laborales Salario digno Acceso al agua potable durante el dia de trabajo Trabajo infantil
Fabricación de productos	Propia	n/a	Guatemala	Colaboradores en plantas	Condiciones laborales Discriminación laboral Horas de trabajo dignas Salud y seguridad
Logística / Transporte marítimo	Terceros	Contrato directo con agencias logísticas	Brasil a Guatemala	Trabajadores en puertos Trabajadores en buques	Condiciones laborales dignas Horas de trabajo Salud y seguridad
Procesamiento de materiales	Propia	n/a	Guatemala	Trabajadores en planta Comunidades cercanas	Condiciones laborales Salud y seguridad Contaminación de agua, suelo, aire



Herramienta B1.3 – Fuentes de información y datos para identificar y evaluar riesgos en derechos humanos

La siguiente tabla presenta una selección no exhaustiva de plataformas, base de datos y otras fuentes relevantes para identificar y evaluar los riesgos en derechos humanos, indicando si el enfoque de la información es de riesgos sectoriales o de país, o si está relacionada con derechos humanos específicos. Además indica si esta información es principalmente de carácter cualitativo o cuantitativo.

Estas y otras fuentes ayudan a identificar y evaluar el nivel de riesgos en derechos humanos, brindando a la empresa y a sus partes interesadas datos independientes, estandarizados y comparables entre países y sectores.

Fuente	Traducción en español	Descripción	Enfoque			Tipo	
			Sectorial	País	Temático	Cualitativo	Cuantitativo
MVO CSR Risk Check	Verificación de Riesgos de RSE	Herramienta para identificar los riesgos de RSE y derechos humanos más comunes en un país y/o sector.	✓	✓		✓	
Business & Human Rights Resource Centre	Centro de Recursos sobre Empresas y Derechos Humanos	Plataforma que ofrece un amplio panorama de información, noticias y acceso a otras fuentes de datos. La plataforma también rastrea acusaciones y demandas públicas contra empresas.				✓	
Responsible Sourcing Tool	Herramienta de Abastecimiento Responsable	Informes, datos y mapas para identificar riesgos de trabajo forzoso e infantil por país, sectores o productos específicos.	✓	✓	✓	✓	✓
Fairtrade Risk Map	Mapa de Riesgos de Fairtrade	Estadísticas e información sobre riesgos en derechos humanos y medioambientales a nivel de país y específicamente relacionados con productos o materias primas (p.ej. café, cacao, plátanos, azúcar).	✓	✓		✓	✓
SASB Standards	Estándares SASB	Normas SASB de la IFRS Foundation identifican temas de sostenibilidad y derechos humanos para un amplio número de industrias.	✓			✓	
UNICEF Children´s Rights and Business Atlas	Atlas de Empresas y Derechos de la Infancia	Índice de riesgos de trabajo infantil por país. El índice sugiere el nivel de debida diligencia que la empresa debería implementar.		✓	✓		✓

The World Bank: The ESG data portal	Banco Mundial: Portal de Datos ASG	Indicadores ASG por países, entre ellos, pertinentes a temas sociales y de derechos humanos.					✓
The World Bank: Worldwide Governance Indicators	Banco Mundial: Indicadores Globales de Gobernanza	Indicadores de gobernanza e institucionalidad por país. Incluye indicadores tales como estabilidad política, el estado de derecho, corrupción y la ausencia de violencia /terrorismo.					✓
The World Bank: Poverty and Inequality	Banco Mundial: Pobreza y Desigualdad	Indicadores de pobreza y desigualdad.					✓
Global Living Wage Coalition	Coalición Global de Salario Digno	Estudios y datos sobre salario digno por país (a nivel nacional y subnacional) y para sectores y productos seleccionados.	✓	✓	✓		✓
OECD Data Explorer	Explorador de datos de la OCDE	Base de datos socioeconómicos de los países OCDE, pertinente a una amplia gama de temas y derechos humanos.					✓
Human Rights Watch	n/a	Informes de país sobre violaciones de derechos humanos.				✓	
Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos (OACNUDH)		Noticias e informes de país sobre derechos humanos.				✓	
The Global Food Security Index	Índice Global de Seguridad Alimentaria	Índice de seguridad alimentaria a nivel de país.		✓	✓		✓
UN Development Programme, Human Development Reports	Reportes de Desarrollo Humano	Base de datos sobre factores sociales, como salud, educación, pobreza, igualdad de género y otros. Incluye el Índice de Desarrollo Humano (Human Development Index, HDI por sus siglas en inglés).		✓			✓
Fragile States Index	Índice de Estados Frágiles	Índice que evalúa países con base en estabilidad, amenazas a la seguridad, violaciones de derechos humanos, flujo de refugiados, criminalidad, corrupción y otros factores relacionados a la fragilidad de la institucionalidad y del Estado.		✓			✓
Global Slavery Index	Índice Global de Esclavitud	Estima el número de personas en situación de esclavitud moderna y presenta los factores que contribuyen a la esclavitud. Incluye breves análisis de la esclavitud moderna en algunos sectores seleccionados.	✓	✓	✓	✓	✓

The International Trade Union Confederation: Global Rights Index	Confederación Sindical Internacional: Índice Global de Derechos	El índice Global de Derechos informa sobre derechos de los trabajadores con un enfoque en derechos de asociación y negociación colectiva.		✓	✓	✓	✓
Human Rights Measurement Initiative	Iniciativa de Medición de Derechos Humanos	Datos sobre el desempeño de países en materia de derechos humanos.		✓			✓
International Labour Organization World Social Protection Data Dashboards	Organización Internacional del Trabajo (OIT): Tableros Mundiales de Datos sobre la Protección Social	Datos sobre los sistemas y el desempeño de protección social de país.		✓	✓	✓	
World Economic Forum: Global Gender Gap Index	Foro Económico Mundial: Índice Global de la Brecha de Género	Comparación anual de la paridad de género en cuatro dimensiones clave: Participación y Oportunidades Económicas, Logros Educativos, Empoderamiento Político, Salud y Supervivencia		✓	✓		
US Bureau of International Labor Affairs	Oficina de Asuntos Laborales Internacionales de EE.UU.	El ILAB publica tres informes sobre trabajo infantil y trabajo forzoso: Informe del Departamento de Trabajo sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil; la Lista de Bienes Producidos por Trabajo Infantil o Trabajo Forzoso; y la Lista de Productos Producidos por Trabajo Forzoso o Trabajo Infantil de Servidumbre.	✓	✓	✓	✓	
US Department of State Trafficking in Persons Report	Informe de Departamento del Estado de EE.UU. sobre la Trata de Personas	El Informe sobre la Trata de Personas proporciona un análisis anual sobre la trata de personas en el mundo. También evalúa el riesgo de trata de personas en cada país, usando un sistema de 4 niveles.			✓	✓	✓
Prindex: Global perceptions of tenure security	Índice Global de Percepciones de la Seguridad de Tenencia	A través de una encuesta mundial, el índice mide la incertidumbre sobre derechos de la tierra a nivel de país.		✓	✓		✓
FAO: SDG Indicators Data Portal	FAO: Portal de Datos de Indicadores de los ODS	Datos sobre los 21 indicadores de los ODS bajo la custodia de la FAO (ODS 2, 5, 6, 12, 14 y 15) a nivel mundial, regional y nacional.		✓	✓		✓
Amnesty International: Country Profiles	Amnesty International: Perfiles de País	Resaltan temas y violaciones de derechos humanos del país.		✓		✓	
WWF Risk Filter Suite	Filtro de Riesgos del WWF	Herramienta para evaluar riesgos físicos, políticos y reputacionales relacionados con la biodiversidad y el agua a nivel de países.		✓	✓		✓
CIVICUS Monitor		Otorga puntajes sobre las condiciones del espacio cívico, libertad de asociación, reunión pacífica y de expresión en 197 países y territorios.		✓	✓		✓

Herramienta B1.4 – Guía: Análisis de riesgo abstracto

Utilizando las fuentes de información sugeridas en **Herramienta B1.3 – Fuentes de información y datos para identificar y evaluar riesgos en derechos humanos,** en el análisis de riesgo abstracto se identifican:

1. **Riesgos de país,** indican cuáles derechos humanos están comúnmente en riesgo de ser impactados en países:
   - en los que la empresa cuenta con operaciones propias,
   - de los cuales recibe productos o servicios,
   - en los que operan sus proveedores, o
   - en los que hay actividades económicas relacionadas a la cadena de valor de la empresa.
   - Debido a que pueden surgir riesgos en derechos humanos "aguas abajo", para ciertos sectores o empresas puede ser relevante incluir países a los cuales exporta productos o servicios, ya que pueden causar o contribuir a impactos adversos.

2. **Riesgos sectoriales,** indican cuáles riesgos son comúnmente asociados con un sector o industria, o ciertos productos y materias primas. El análisis se enfoca en el sector de la empresa, o productos / materias fundamentales para la misma.

La combinación del riesgo de país y del riesgo sectorial indica el riesgo abstracto, que permite hacer una primera priorización, útil para definir el enfoque del análisis de riesgo concreto.

En caso de disponibilidad de estadísticas, índices u otros datos cuantitativos, o mediante la traducción de información cualitativa en datos cuantitativos, el riesgo abstracto se puede expresar de manera numérica, por ejemplo usando una escala del 1 - indicando un riesgo muy bajo o insignificante - al 5 - indicando un riesgo muy alto o altamente significativo.

El riesgo abstracto también se puede expresar de manera cualitativa, usando una escala de "alto - medio - bajo". El Atlas sobre Derechos de la Infancia y Empresas de UNICEF define el nivel de debida diligencia recomendado para un país específico con respecto al riesgo de trabajo infantil, usando una escala de "basic" (debida diligencia básica), "enhanced" (mejorada), y "heightened" (intensificada).

El análisis abstracto permite hacer una primera priorización, útil para definir el enfoque del análisis de riesgo concreto.



Herramienta B1.5 – Guía: Análisis de riesgo concreto

El objetivo del análisis de riesgo concreto es aterrizar el análisis de riesgo abstracto al contexto específico de la empresa, para identificar cuáles riesgos son más relevantes debido a su alta probabilidad de ocurrir o por su gravedad.

Para la concretización se recomiendan las siguientes actividades:

Actividad	Descripción
Analizar el historial de riesgos e impactos	Brinda información sobre riesgos e impactos registrados en el pasado, por lo que pueden ser un indicativo de riesgos a futuro. Las fuentes de información incluyen: • Resultados de auditorías (de SSO, ambientales, sociales, laborales, etc.) • Resultados de análisis de riesgo hechos previamente por la empresa y/o terceros • Noticias, demandas, acusaciones o quejas públicas asociadas específicamente con la empresa o sus proveedores, o en general con el sector, productos o países de operación o suministro de la empresa • Datos de los mecanismos de quejas
Identificar y analizar las medidas o procesos vigentes	Brinda información sobre cuáles temas o riesgos ya se están abordando. Esto puede ser explícitamente sobre derechos humanos o bajo otros términos, como ética, ASG, derechos laborales, salud y seguridad ocupacional, relacionamiento comunitario, entre otros. Estas medidas o procesos influyen en la probabilidad de que se materialice un riesgo o en la gravedad de su impacto. Categorías y ejemplos (no exhaustivos) de medidas o procesos: • políticas o códigos • protocolos de auditorías • estándares a los cuales está suscrita la empresa • medidas preventivas • iniciativas relacionadas a temas laborales, sociales, o de derechos humanos

Actividad

Identificar y analizar factores de contexto

Descripción

Existen diferentes factores que pueden definir o influir en la probabilidad y gravedad de un riesgo en derechos humanos. Estos pueden incluir:

Contexto local

- características socioeconómicas del país o la ubicación de las operaciones de la empresa o sus proveedores
- regulación en temas de derechos humanos y laborales
- eventos políticos o sociales recientes o históricos
- riesgos y desastres ambientales
- costumbres locales

Factores de negocio

- complejidad, visibilidad y transparencia de la cadena de suministro
- nivel de outsourcing
- uso de materias primas o procesos productivos de alto riesgo

Condiciones de trabajo

- tipo de contratos (p.ej. permanente, temporal)
- característica del trabajo (sucio, peligroso, difícil, remoto, aislado, etc.)
- regulación laboral

Características y composición de personas potencialmente afectadas

- pobreza (multidimensional), género, etnicidad, estatus migratorio, idioma, etc.
- presencia de grupos vulnerables (p.ej. mujeres, mano de obra migrante, menores de edad)

Actividad

Relacionamiento con partes interesadas

Descripción

- Partes interesadas internas (p.ej. colaboradores) y externas (comunidades, ONGs, sociedad civil, socios de negocio), para entender cuáles temas son importantes para ellos y cómo perciben el desempeño de la empresa en la gestión de derechos humanos
- Funciones internas que gestionan temas y procesos relacionados a los riesgos identificados, entre ellos Recursos Humanos, Sostenibilidad, Legal / Cumplimiento, Salud y Seguridad Ocupacional, Relacionamiento Comunitario, Relaciones Públicas, Compras y Proveeduría, y Gestión de Riesgos
- Relaciones comerciales, en particular proveedores y contratistas, para identificar y evaluar sus medidas o procesos de gestión de riesgos en derechos humanos;

La profundidad con la cual se completen las actividades sugeridas arriba depende del contexto de la empresa, la complejidad de su cadena de valor, su tamaño y la disponibilidad de recursos. El análisis de riesgo de grandes empresas multinacionales, con cadenas de valor complejas, que operan en contextos de conflictividad o en sectores de alto riesgo en materia de derechos humanos, tiene que ser, por definición, más enfocado y profundo que el análisis de riesgo de una PYME, o de una empresa que tiene una cadena de valor muy corta y de baja complejidad o que opera en un sector de bajos riesgos en derechos humanos.

La información y datos recaudados analizando el historial de riesgos, las medidas vigentes, los factores de contexto y el relacionamiento con partes interesadas, permiten evaluar si los riesgos identificados previamente en el análisis abstracto aplican en el contexto de la empresa, con qué probabilidad pueden materializarse y con qué nivel de gravedad pueden impactar los derechos humanos de personas (potencialmente) afectadas.



Herramienta B1.6 – Ejercicio: Priorización de riesgos

La priorización de riesgos es un paso fundamental de la debida diligencia en derechos humanos. Es una etapa que recomendamos completar a través de un taller (o una serie de reuniones de trabajo) en colaboración con otras funciones internas de la empresa, y de ser oportuno, con el insumo o la retroalimentación de otras partes interesadas.

La priorización se basa en dos elementos: la probabilidad de que un riesgo ocurra, y su severidad.

Paso 1: Definir la probabilidad

Distinguir si el tema identificado es un riesgo o un impacto, representa un primer acercamiento para definir la probabilidad de un riesgo.

Descripción	Ejemplos	Consideraciones y suposiciones
Un riesgo (o impacto potencial) es un impacto que podría o es probable que ocurra. Se pueden observar o identificar factores que contribuyen a reducir o incrementar la probabilidad de que suceda, pero el riesgo no se ha materializado aún en forma de un impacto sobre los derechos de una persona o grupo de personas.	Índices de riesgo indican que en país X el riesgo de trabajo infantil es alto. Estudios sugieren alto riesgo de discriminación salarial de mujeres en el sector de la empresa. Auditorías informan sobre la falta de equipo de protección personal en algunas plantas.	Estudios a nivel de país, área o sector sugieren la existencia de un riesgo. Aún si se basan en impactos documentados en un país o sector, no implica necesariamente que sean relacionados a la empresa. Asimismo, la falta de medidas incrementa el riesgo, pero no significa que haya ocurrido un impacto. ▪ Se recomienda analizar el riesgo para evaluar su probabilidad y severidad en el contexto específico de la empresa.
Un impacto (o impacto real) es un hecho que ha ocurrido. Los impactos se pueden observar o han sido denunciados por una persona o grupos de personas, o por un representante de un grupo de interés (p.ej. a través del sistema de quejas o el relacionamiento con partes interesadas).	Auditorías laborales identifican que trabajadores no reciben un salario mínimo. Se ha documentado accidentes laborales. Colaboradoras denuncian casos de acoso por parte de un colaborador.	Un impacto registrado indica que • las medidas vigentes no son eficaces o no se están implementando, o • no existen medidas. • se recomienda suponer que existe una alta probabilidad de que el impacto ocurra nuevamente en el futuro. • es necesario tomar acciones para cesar de causar o contribuir al impacto, y para remediarlo.

Después de distinguir entre riesgos e impactos, es importante evaluar la probabilidad de que estos se materialicen (nuevamente) en el contexto de la empresa. Para ello se toman en consideración los hallazgos del análisis concreto completado previamente.

Esta información puede ser integrada en la priorización de forma cualitativa o cuantitativa, dependiendo de la metodología más adecuada para la empresa.

Paso 2: Definir la severidad

La **severidad** se refiere a la gravedad del impacto en los derechos de una persona o grupo de personas.

Se define a través de tres dimensiones o parámetros:

Dimensión	Descripción	Niveles
Escala	Indica la gravedad o seriedad del impacto desde la perspectiva de las personas o grupos afectados.	Muy alta: Efecto catastrófico en la calidad de vida de la persona afectada Alta: Graves efectos en la calidad de vida Media: Efecto sustancial en la calidad de vida de las personas afectadas Baja: Efecto menor en la calidad de vida de los afectados
Alcance		Alto: gran número de personas afectadas, la totalidad o gran mayoría de un grupo, o casos reportados regularmente. Medio: los casos representan una parte del grupo de personas afectadas, o los casos ocurren de manera irregular. Bajo: casos individuales o que ocurren muy raramente.
Remediabilidad	Indica si es posible o qué tan difícil es remediar el impacto adverso. Remediar significa restaurar la situación de personas afectadas a un estado igual o equivalente al que se encontrarían si el impacto adverso no hubiese ocurrido. En caso no sea posible remediar el impacto, se busca reparar el daño causado.	No es remediable No es totalmente remediable Parcialmente remediable Fácilmente remediable

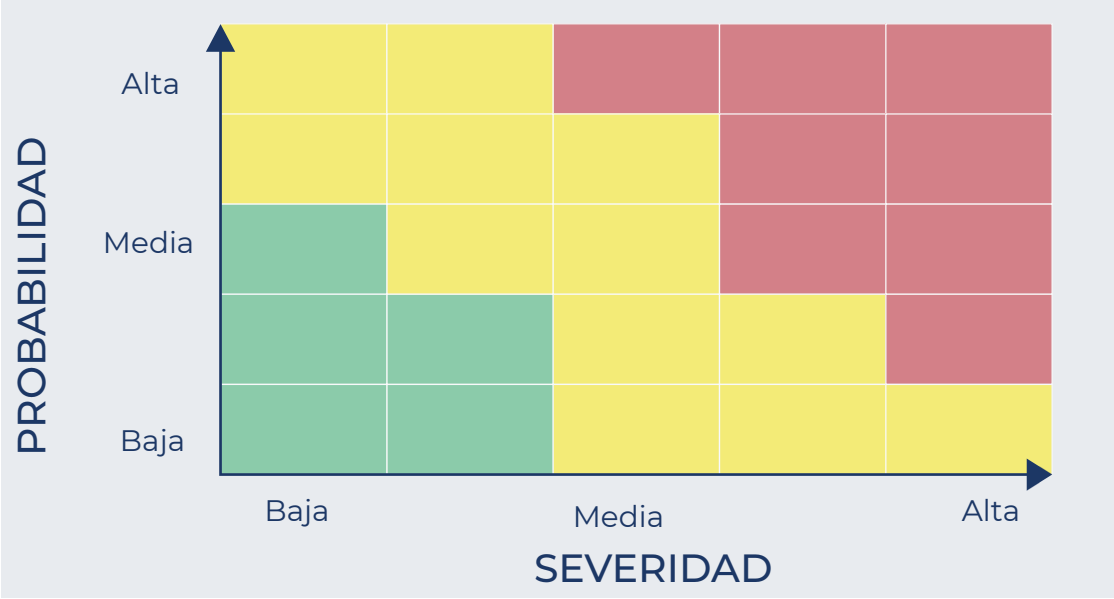
La severidad no es un concepto absoluto, sino que tiene un carácter relativo. Por un lado significa que los parámetros no son necesariamente acumulativos, y un riesgo puede ser catalogado como severo sin tener que alcanzar un nivel alto en los tres parámetros.

En algunos casos no está disponible la información necesaria para calificar la severidad usando las tres dimensiones, por lo que se puede proceder evaluando las dimensiones para las cuales si la hay.

Paso 3: Priorizar

La evaluación de la probabilidad y la severidad se visualiza en una matriz de riesgos, comúnmente como representada al lado, y se documenta en el catálogo de riesgos (Herramienta B1.7 - Plantilla: Catálogo de riesgos).

Recuerde que debido a la perspectiva de riesgo para los derechos (riesgos de negocio), en la priorización, la severidad tiene más peso que la probabilidad.



Herramienta B1.7 - Plantilla: Catálogo de riesgos

Para el propósito de esta plantilla ejemplar, se utilizan evaluaciones cualitativas. Es posible utilizar valores numéricos y/o integrar colores para expresar y visualizar los niveles de riesgo.

Producción agrícola	**Producción agrícola**	**Fabricación de productos**
Trabajadores de campo	Menores de edad	Trabajadores de planta
Condiciones laborales Acceso al agua potable	Trabajo infantil	Salud y seguridad ocupacional
Los trabajadores no tienen acceso a agua potable durante el trabajo en campo.	Para mejorar sus ingresos, familias traen menores de edad a trabajar en los campos.	Uso de maquinaria pesada que puede resultar en accidentes laborales graves.
• Falta de fuentes de agua potable • Altas temperaturas en área de producción	• Falta de control sobre quién tiene acceso a los campos • Altos niveles de pobreza en el área de producción • Falta de	• Uso inadecuado de equipo de protección personal • Después de la entrega de EPP, no hay controles de su utilización por los trabajadores
Impacto	Riesgo	Impacto
Alta	Media	Media
Media	Alta	Alta
Sí, facilmente	No, totalemente remediable	Sí
Media	Alta	Media
Causa	Contribución	Causa
• Adquisición de cisternas móviles para uso en áreas más remotas de producción • Entrega de pachones (1-1.5l) a cada trabajador • Reducción de tiempo de trabajo en horas más calientes del día.	• Campaña de sensibilización del personal y de la comunidad sobre la no tolerancia de la empresa al trabajo infantil. • Colaboración con autoridades locales para mejorar acceso a la educación.	• Capacitación de los trabajadores en SSO y el uso adecuado de EPP • Mejorar controles: Visitas no avisadas a las plantas

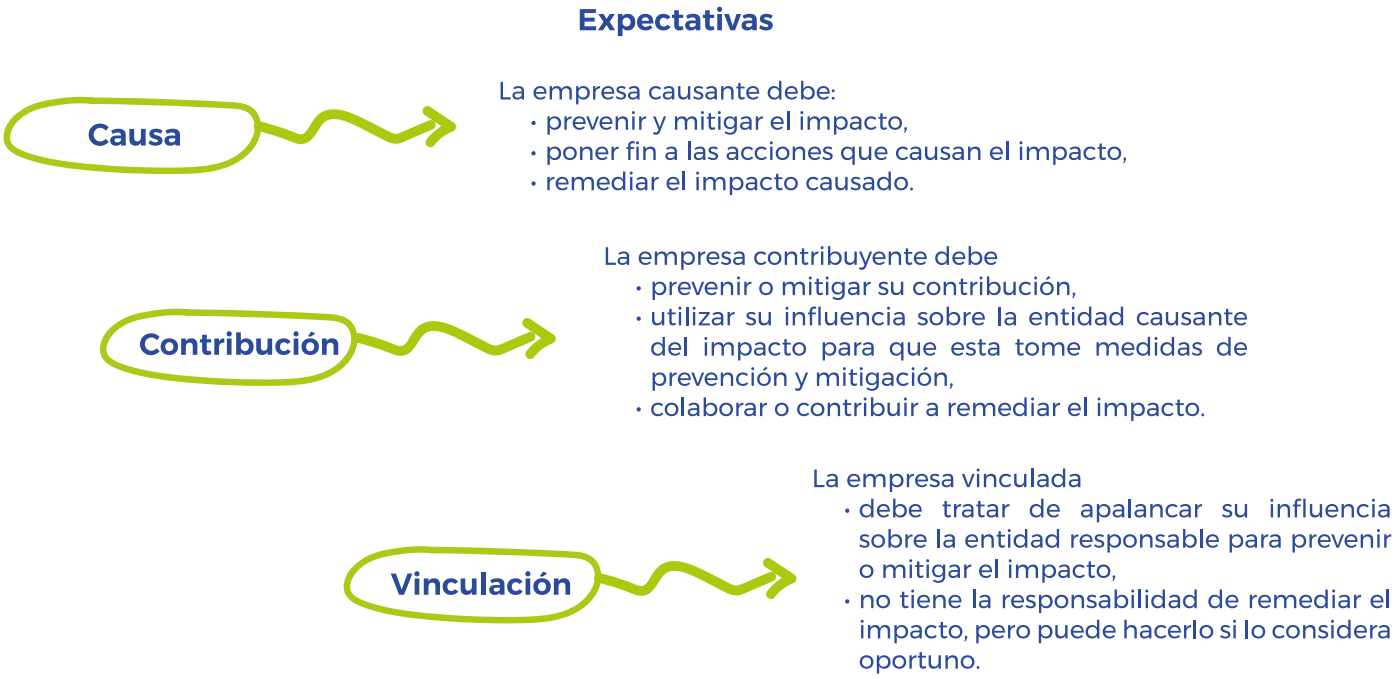
Paso 1: Definir la relación de la empresa con el riesgo / impacto

El primer paso para formular medidas adecuadas para abordar los riesgos e impactos identificados es definir de qué manera la empresa está relacionada con los mismos, es decir el nivel de responsabilidad que tiene.

	Definición
Causa	El riesgo o impacto resulta directamente de las actividades, decisiones o prácticas de la empresa. Si la empresa cesara la acción o práctica causante del impacto, el impacto dejaría de existir.
Contribución	La empresa contribuye al impacto, que es a su vez causado por terceros, o la empresa contribuye al impacto junto a otro ente, por lo que no es causado únicamente por la empresa. Sin embargo, las acciones de la empresa facilitan o permiten que otra entidad cause el impacto.
Vinculación	Una empresa puede ser directamente vinculada con impactos a través de sus operaciones, relaciones, productos o servicios. El impacto es causado por socios comerciales o entidades con una relación directa o indirecta con la empresa. Sin embargo, las acciones de la empresa no parecen facilitar, permitir o motivar el impacto causado.

Paso 2: Definir medidas adecuadas

La relación con el riesgo / impacto define el objetivo de las acciones que debe tomar la empresa.



Al momento de definir medidas concretas, se recomienda tomar en consideración las diferentes categorías presentadas a continuación, las cuales son aplicables en las operaciones de la empresa o en sus relaciones comerciales:

Políticas o códigos para establecer lineamientos de conducta y expresar las expectativas de la empresa hacia colaboradores y relaciones comerciales.

Sistemas de control como auditorías, visitas u otros mecanismos para monitorear la implementación de medidas y el cumplimiento de políticas / códigos.

Colaboración con partes interesadas como organizaciones de trabajadores, ONGs, entes del sector público, sociedad civil u otras para fomentar el diálogo y cocrear soluciones.

Participación en esquemas de certificación para demostrar los compromisos de la empresa con mejora continua y la responsabilidad empresarial.

Evaluación de impacto para entender de manera más profunda los factores que influyen en impactos graves generados por la em presa y definir medidas adecuadas.

Capacitación y sensibilización de colaboradores o socios comerciales, para desarrollar o fortalecer sus conocimientos y capacidades.

Mejora de sistemas y procesos vigentes, para asegurar el funcionamiento eficaz de las medidas.

Participación de la empresa en plataformas relacionadas con temas de DDHH, para fomentar el intercambio de información y aprendizajes.

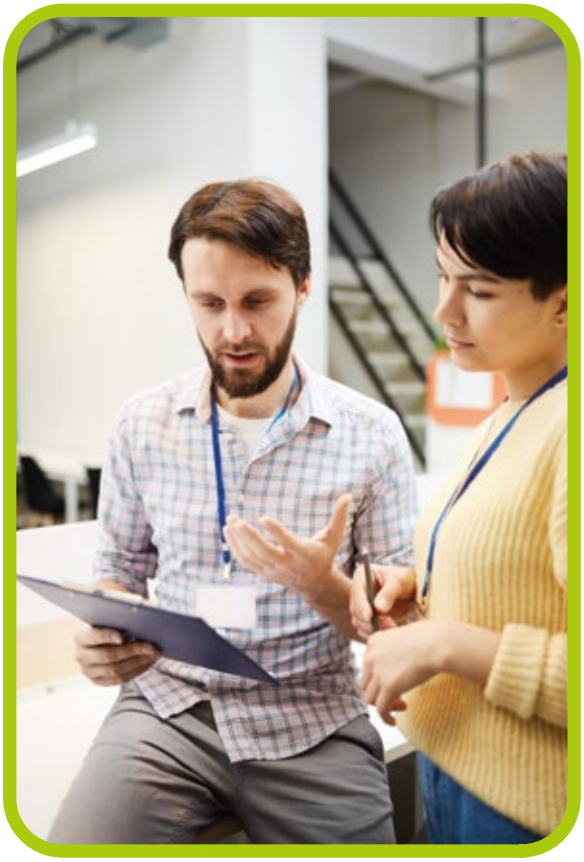
Debida diligencia intensificada para fortalecer el proceso de identificación y evaluación de riesgos en situaciones de alto riesgo o contextos de conflictividad.

Herramienta B2.2 – Plantilla: Plan de acción

Un plan de acción ofrece un formato estructurado para definir las medidas para abordar los riesgos e impactos identificados. Al mismo tiempo, genera un instrumento para dar seguimiento a la implementación de las mismas.

El plan de acción puede ser un documento separado, o estar integrado en el catálogo de riesgos (Herramienta B1.7 - Plantilla: Catálogo de riesgos).

Prioridad	Medidas	Actividad(es) para implementar la medida	Función responsable	Funciones de apoyo	KPI
Alta	Capacitar proveedores en derechos humanos	• Generar material de capacitación • Implementar capacitaciones	Gerente de Derechos Humanos	Compras y Proveeduría	Número de proveedores capacitados en el año





Herramienta B5.1 - Checklist: Criterios de Eficacia para Mecanismos de Reclamación

Los PRNU establecen criterios para definir la eficacia de mecanismos de reclamación. A continuación se presenta un resumen de los ocho criterios y una lista de puntos clave (no exhaustivos) para tomar en consideración al momento de diseñar, evaluar y mejorar el mecanismo de reclamo de su empresa.

Criterio 1: Legitimidad Un mecanismo legítimo suscita la confianza de los grupos de interés a los que está destinado y responde sobre el correcto desarrollo de los procesos de reclamación.	
Involucra a los grupos de interés en el diseño del mecanismo de reclamo	
Involucra a grupos de interés en la evaluación y mejora del mecanismo	
Establece un proceso independiente para cuestiones complejas que no pueden resolverse unilateralmente	

Criterio 2: Accesibilidad Un mecanismo accesible es aquel que es conocido por los grupos de interés a los que está destinado y brinda asistencia a los usuarios que puedan tener dificultades de acceso al mismo.	
Proporciona diferentes canales para acceder al mecanismo de reclamos (en línea, teléfono, libros de quejas, en persona)	
Brinda acceso en diferentes idiomas	
Se asegura que el mecanismo sea fácil de usar	
Comunica la existencia y funcionamiento del mecanismo de reclamo	
Brinda asistencia a personas o grupos que pueden tener dificultad en utilizar el mecanismo (material de información, líneas de ayuda o trabajadores sociales)	
Confirma que utilizar el mecanismo no resulta en represalias	

Criterio 3: Predictibilidad Un mecanismo es predecible cuando define un procedimiento claro, indica tiempos de cada etapa, los resultados disponibles y medios para supervisar el proceso.	
Define un proceso claro	
Comunica la información precisa sobre los objetivos, quién puede utilizar el mecanismo y cómo, en relación a cuáles temas se reciben reclamos, etapas del proceso, los posibles resultados y otros datos relevantes	

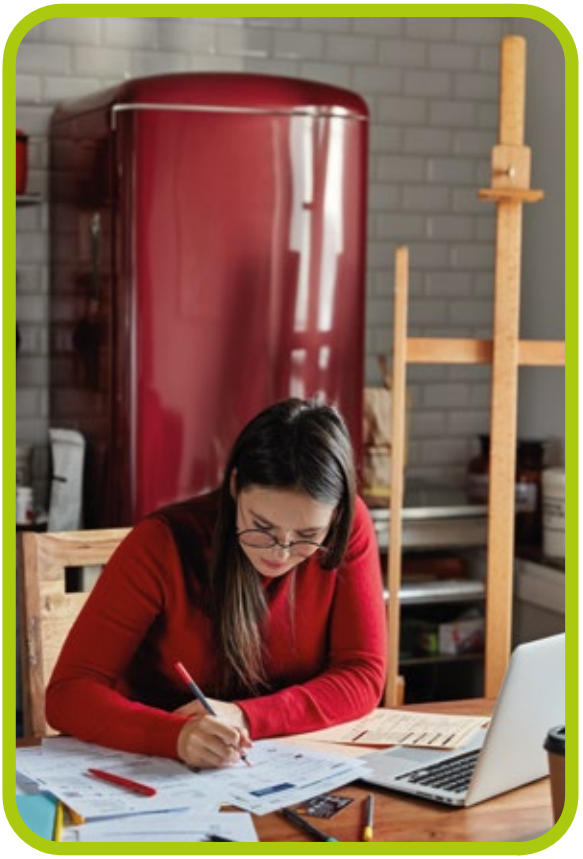
Criterio 4: Equidad Un mecanismo equitativo asegura que las personas afectadas tengan acceso a la información y el conocimiento necesarios o a expertos y recursos para participar en condiciones de igualdad, con pleno entendimiento y respeto.	
Asegura el acceso a la información para evitar desequilibrio de poder	
Permite que personas afectadas sean representadas por un tercero de su confianza, si así lo desean	
Proporciona procesos independientes si se percibe un desequilibrio de poder (p.ej. ombudsman o mecanismos de otras entidades)	

Criterio 5: Transparencia Un mecanismo transparente mantiene a los grupos de interés informados sobre el progreso de su reclamo y da cuentas sobre el rendimiento del mecanismo mismo.	
Mantiene informados a los reclamantes durante el proceso	
Informa sobre el número y tipos de reclamos recibidos, resueltos y rechazados, la duración promedia de procesos y niveles de satisfacción	
Mantiene la confidencialidad de los reclamantes y otras personas involucradas en el proceso	

Criterio 6: Compatibilidad con los derechos humanos Los resultados y las medidas de remediación son conforme a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.	
El proceso y los resultados respetan los derechos humanos	
Consulta a las personas o grupos afectadas o sus representantes legítimos sobre medidas de remediación adecuadas y aceptables	

Criterio 7: Fuente de aprendizaje continuo El mecanismo cuenta con medidas para identificar oportunidades de mejora y prevenir reclamos e impactos adversos en el futuro.	
Establece los KPIs de desempeño y eficacia del mecanismo	
Evalúa regularmente la eficacia de los remedios y aborda las deficiencias, observando las tendencias y recibiendo retroalimentación por parte de los usuarios del mecanismo	
Actúa sobre los hallazgos de la evaluación para mejorar el mecanismo	

Criterio 8: Basado en la participación y el diálogo Los grupos de interés a los cuales está destinado el mecanismo son involucrados en el diseño y funcionamiento del mismo. Agravios son abordados a través del diálogo.	
Consulta a las partes interesadas sobre sus necesidades y expectativas en el diseño y mejora del mecanismo. Esto incluye el personal que gestiona el mecanismo y los reclamos	
Prioriza el diálogo para resolver reclamos y en la aplicación de las soluciones	





ANEXOS

Glosario

Derechos Humanos: derechos y libertades fundamentales inherentes a cada ser humano, sin discriminación alguna. Incluyen derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y laborales. Los derechos humanos son codificados en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y en otras convenciones internacionales.

Debida Diligencia en Derechos Humanos: sistema de gestión para identificar, reducir, mitigar y remediar impactos adversos sobre los derechos humanos que pueden resultar de las actividades económicas de empresas en sus propias operaciones y sus relaciones comerciales.

Derechos humanos destacados o Asuntos destacados de derechos humanos: temas o riesgos prioritarios debido a que representan los derechos humanos más susceptibles de ser afectados de manera severa o de sufrir impactos graves.

Grupos vulnerables o personas en situaciones de vulnerabilidad: titulares de derechos quienes, por ciertas características, pueden ser afectados de manera grave por las actividades de una empresa. Entre los grupos vulnerables se encuentran usualmente niños, mujeres, personas con discapacidad, grupos marginalizados o discriminados por su religión, cultura, etnia, sexo, etc.

Partes interesadas / Grupos de interés: personas o grupos de personas que tienen interés en las actividades económicas de una empresa y sus consecuencias, incluye: a) los titulares de derechos o personas potencialmente o de hecho afectadas por las actividades económicas de una empresa, b) los representantes de titulares de derechos, c) otras personas o grupos que tienen interés en influir en las actividades económicas de una empresa y sus respectivos resultados.

Riesgo: Impacto negativo potencial, que se puede producir, pero aún no se ha materializado.

Impacto: Impacto negativo existente o real, que se ha producido o se está produciendo.

Severidad: gravedad de un impacto en los derechos de una persona o grupo de personas. Se define a través de tres dimensiones o parámetros: escala, alcance y remediabilidad (o irremediabilidad).

Probabilidad: probabilidad de que un riesgo se convierta en un impacto real.

Causa: El riesgo o impacto resulta directamente de las actividades, decisiones o prácticas de la empresa.

Contribución: La empresa contribuye al impacto, que es a su vez causado por terceros, o la empresa contribuye al impacto junto a otro ente, por lo que este no es causado únicamente por la empresa.

Vinculación: El impacto es causado por socios comerciales o entidades con una relación indirecta con la empresa.

Operaciones propias: Todas las actividades, procesos y funciones que la empresa lleva a cabo para cumplir con su misión y objetivos. Incluye: procesos de producción, fabricación o prestación de servicios, almacenamiento y transporte de productos, la gestión de recursos humanos, financieros y de las instalaciones y activos de la empresa.

Relaciones comerciales: incluye toda relación directa o indirecta entre una empresa y otros entes privados o públicos, relacionados con las actividades económicas, productos o servicios de la misma. Entre otros incluye proveedores, contratistas, clientes, distribuidores, socios de negocios conjuntos y accionistas.

Cadena de valor: actividades y relaciones comerciales necesarias para convertir materias primas o recursos en productos o servicios de una empresa. Incluye las relaciones comerciales y actividades "aguas arriba", en las propias operaciones y "aguas abajo". A pesar de las diferencias, el término suele utilizarse indistintamente con cadena de suministro.

Cadena de suministro: actividades y relaciones comerciales necesarias para convertir materias primas o recursos en productos o servicios de una empresa, con un enfoque en las actividades "aguas arriba". A pesar de las diferencias, el término suele utilizarse indistintamente con cadena de valor.



Recursos

Recursos generales

- Comisión Europea (2017): Mi empresa y los derechos humanos. Guía de derechos humanos para pequeñas y medianas empresas
- CERALC (2022): Debida Diligencia Empresarial En Materia De Derechos Humanos: Experiencias Y Herramientas Prácticas En América Latina
- OCDE (2018): Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable
- Shift (2019): Hacer negocios respetando los derechos humanos
- WBCSD (2019): Guía para CEOs sobre Empresas y Derechos Humanos
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2022): Guía sobre debida diligencia en derechos humanos para pequeñas y medianas empresas
- En la plataforma del Business & Human Rights Resource Centre se encuentran noticias, publicaciones, herramientas e información sobre campañas y demandas judiciales contra empresas: https://www.business-humanrights.org/es/
- El Business & Human Rights Gateway del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) cuenta con una base de publicaciones dirigidas específicamente al sector privado: https://humanrights.wbcsd.org/tools-resources/

Recursos sectoriales

- Asociación de Exportadores de Guatemala - AGEXPORT (2020): Política Institucional en Derechos Humanos y Empresa para la Competitividad del Sector Exportador en Guatemala
- Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras - CACIF (2014): Política Institucional Empresarial de Derechos Humanos

Agroindustria

- OCDE (sitio web): Guidance for Responsible Agricultural Supply Chains
- Asociación de Azucareros de Guatemala - ASAZGUA (2020): Política de Respeto a los Derechos Humanos
- Cámara del Agro Guatemala (2019): Política de Respeto a los Derechos Humanos y Manual de Buenas Prácticas para la Implementación de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos en el Sector Agro
- Gremial de Palmicultores de Guatemala - GREPALMA (2020): Política de Respeto a los Derechos Humanos de GREPALMA y sus Socios
- Forest Peoples Programme (2022): Identifying the Human Rights Impacts of Palm Oil - Guidance for Financial Institutions and Downstream Companies

Minero y extractivo

- OCDE (sitio web): Due diligence guidance on stakeholder engagement in extractive industries
- OCDE (sitio web): Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas
- BSR (2017): 10 Human Rights Priorities for the Extractives Sector
- Business & Human Rights Resource Centre (sitio web): Transition Minerals Tracker
- Gremial de Recursos Naturales, Minas y Canteras - GRENAT (2023): Guía de sostenibilidad para la industria minera en Guatemala con enfoque en Derechos Humanos
- ICMM (2023): Guía de debida diligencia en materia de derechos humanos del ICMM
- ICMM (2019): Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local - Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales
- IPIECA (2021): Human rights due diligence guidance: A practical guidance for the oil and gas, and alternative energy industry

Transporte y Logística

- BSR (2017): 10 Human Rights Priorities for the Transport and Logistics Sector

Textil

- Partnership for Sustainable Textiles (2020): Identifying and prioritising risks Basis for the Review Process in the Textiles Partnership
- OCDE (2017): Due Diligence Guidelines for Responsible Supply Chains in the Garment and Footwear Sector

Energía

- Asociación de Generadores con Energía Renovable - AGER (2021): Política Institucional De Empresa Y Derechos Humanos
- BSR (2017): 10 Human Rights Priorities for the Power and Utilities Sector
- Responsible Mining Foundation, Centro Vincular (2020): ¿Minería responsable en América Latina y el Caribe?
- Business & Human Rights Resource Centre (2019): Fast & Fair Renewable Energy Investments: A Practical Guide for Investors
- Business & Human Rights Resource Centre (2020): Renewable Energy & Human Rights Benchmark
- Business & Human Rights Resource Centre (2019): Human Rights in the Mineral Supply Chains of Wind Turbines

Financiero

- OCDE (sitio web): Responsible business conduct in the financial sector
- Investor Alliance for Human Rights (2020): Investor Toolkit on Human Rights
- BankTrack (2024): Benchmark de Derechos Humanos - América Latina
- Business & Human Rights Resource Centre (2019): Fast & Fair Renewable Energy Investments: A Practical Guide for Investors

• Recursos de debida diligencia en derechos humanos

Generales

- PNUD (2022): Diligencia debida intensificada en materia de derechos humanos para empresas en contextos afectados por conflictos
- UN Global Compact Germany / twentyfifty (2016): Assessing human rights risks and impacts - Perspectives from corporate practice

Política de Derechos Humanos

- Pacto Global de las Naciones Unidas (UNGC) y Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) (2011): Cómo desarrollar una política de Derechos Humanos

Comunicación y relacionamiento con partes interesadas y titulares de derechos

- GIZ / CentraRSE (2019): Guía de diálogo sostenible y relacionamiento comunitario para la transformación del conflicto - Herramientas para fomentar una cultura de diálogo en Guatemala
- UN Global Compact Germany / twentyfifty (2024): Stakeolder Engagement in Human Rights Due Diligence – A business guide
- The Danish Institute for Human Rights (2016): Tema transversal: Participación de las partes interesadas

Mecanismos de reclamo

- AIM Progress / twentyfifty (2022): Grievance mechanism maturity 1.0 - Framework and guidance
- CERALC (2021): Cumplimiento de los criterios de eficacia de los PRNU: Resumen de las orientaciones del Proyecto Rendición de Cuentas y Acceso a Reparación de ACNUDH III
- ICMM (2019): Gestión y resolución de preocupaciones y quejas a nivel local - Los derechos humanos en el sector de la minería y los metales
- UN Global Compact Germany (2019): Worth listening - Understanding and implementing human rights grievance management

Marcos de referencia

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Declaración de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo
- Convenios de la OIT ratificados en Guatemala
- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP / PRNU)
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Instrumentos de los derechos humanos de las Naciones Unidas que describen los derechos de las personas que pertenecen a grupos o poblaciones en particular

- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migrantes y los Miembros de sus Familias
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades
- Declaración Universal sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Declaración sobre los Derechos de las Personas que Pertenecen a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas

Marcos regulatorios en mercados internacionales

Legislación de debida diligencia en derechos humanos en los mayores mercados de interés o de exportación para Guatemala.

País	Título de la regulación	Sigla	Más información
Estados Unidos	La Ley de Transparencia en las Cadenas de Suministro de California • The California Transparency in Supply Chains Act		Página oficial de información y recursos
Unión Europea	Directiva de Debida Diligencia Corporativa en Sostenibilidad • Corporate Sustainability Due Diligence Directive	CSDDD	Texto de la directiva (español)
Alemania	Ley de Debida Diligencia en Cadenas de Suministro • Lieferkettensorgfaltspflich-tengesetz	LksG	Texto de ley (español) Documento informativo
Reino Unido	Ley de Esclavitud Moderna del Reino Unido • UK Modern Slavery Act	UK MSA	Texto de ley (original)

- Clifford Chance (2022): Business and human rights - Navigating a changing legal landscape
- The Danish Institute for Human Rights (2021): Human rights due diligence laws: key considerations
- Organización Internacional de Empleadores (2021): Key developments in mandatory human rights due diligence and supply chain law - Considerations for employers



MANUAL

DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS