

# El respeto de los derechos humanos en su cadena de suministro



**Manual para proveedores**

---

## Contenido

¿Por qué deberían velar ustedes por los derechos humanos?	3
1 ¿Qué son los derechos humanos?	3
2 ¿Cómo afectan las empresas a los derechos humanos?	5
3 ¿Por qué debería mi empresa respetar los derechos humanos?	6
4 Quiero incorporar los derechos humanos a mis operaciones – ¿Cuáles son los primeros pasos que debo dar?	7

Publicado/ Editado por:

econsense – Foro para el Desarrollo Sostenible  
de la Economía Alemana  
Oberwallstr. 24, 10117 Berlin  
Tlfo +49 (0)30 – 2028-1474, Fax +49 (0)30 – 2028-2474  
Correo electrónico: info@econsense.de  
www.econsense.de

Autor: Mike Baab

Dirección de proyecto:

Dra. Jana Heinze, Maria Blume, Dr. Karsten Schröder

Todos los textos e imágenes utilizados en este folleto están protegidos por derechos de autor. Cualquier uso ulterior del texto o de las imágenes solo está permitido con el consentimiento expreso de econsense. Cualquier contribución externa al texto refleja la opinión del autor.

© 2016 por econsense

econsense es una asociación de empresas y organizaciones líderes y globalmente activas de la economía alemana, especializada en el área del desarrollo sostenible y de la responsabilidad social corporativa (RSC). Fundada en el año 2000 a iniciativa de la Asociación Federal de la Industria Alemana (BDI), la finalidad de econsense es proporcionar una plataforma de diálogo y un laboratorio de ideas con el doble objetivo de fomentar el desarrollo sostenible en la economía y asumir responsabilidad social.

Membros:

Aareal Bank, Accenture, Allianz, BASF, Bayer, Bertelsmann, BMW Group, Bosch, Celesio, Coca-Cola Deutschland, Continental, Covestro, Daimler, Deloitte, Deutsche Bahn, Deutsche Bank, Deutsche Börse, Deutsche Lufthansa, Deutsche Post DHL Group, Deutsche Telekom, DuPont, EnBW, E.ON, EY, Evonik Industries, Generali Deutschland, GE Power, HeidelbergCement, KPMG, Linde, PwC, RWE, SAP, Schaeffler, Siemens, thyssenkrupp, VCI, Volkswagen

Por motivos de sencillez y claridad, este video utiliza sólo el genero masculino. Todas las personas y funciones siempre incluyen también el genero femenino.

## ¿Por qué deberían velar ustedes por los derechos humanos?

Como proveedor de empresas multinacionales, seguramente habrán ustedes oído hablar del término derechos humanos, pero puede no estar claro para ustedes lo que suponen los derechos humanos para sus operaciones o es posible que no sepan cómo empezar a abordar el tema.

Este manual proporciona una visión de conjunto sobre lo que necesitan saber ustedes para asegurar que los derechos humanos sean respetados en sus operaciones. Los derechos humanos pueden sonar como un desafío complicado, técnico e intimidante, pero en realidad solo es uno de muchos componentes con los que ustedes ya están tratando. Cumplir la ley, proporcionar unas condiciones laborales dignas y proteger el medioambiente, todas ellas son diferentes formas de respetar los derechos humanos. Este manual les ayudará a consolidar estos enfoques y a convertirlos en sistemas para gestionar sus riesgos sistemáticamente.

Este manual solo ilustra sus primeros pasos. No se pretende que sea un manual completo de formación. La publicación de econsense "Respecting Human Rights"<sup>1</sup> contiene mucha más información relevante para ustedes.

## 1 ¿Qué son los derechos humanos?

Dicho de forma simplificada, los derechos humanos son una serie de reglas que definen cómo las personas deberían ser tratadas. Incluyen derechos relativos a la participación política y la libertad (el derecho a la igualdad, el derecho a participar en el gobierno, el derecho a la libre expresión) y derechos relativos a la calidad de vida y el bienestar (el derecho al trabajo, el derecho a alimentos, el derecho a la salud). Estos principios están definidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y posteriormente se han ido detallando en convenios legalmente vinculantes, como la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.

El **primer** aspecto clave de estas reglas es que son universales. Cada persona del planeta, simplemente por el hecho de ser un ser humano, ostenta cada uno de esos derechos. Las mismas reglas se aplican a los trabajadores migrantes indocumentados, cabezas de Estado, niños y personas mayores.

El **segundo** aspecto clave de los derechos humanos es que son respaldados de forma unánime. Ningún país ha solicitado la exención o tiene derecho a ello. Todos los gobiernos están de acuerdo en que proteger los derechos humanos forma parte de su obligación frente a cada una de las personas dentro de sus fronteras.

El **tercer** aspecto clave de los derechos humanos y el más importante para este manual es que a pesar de que este marco fue originalmente creado para los Estados, también impone obligaciones a los negocios. En 1948, cuando el marco de los derechos humanos fue creado, las vulneraciones de derechos humanos más graves que habían ocurrido en la historia habían sido cometidas principalmente por los gobiernos. Sin embargo, en las décadas que han transcurrido desde entonces, la comunidad internacional ha reconocido que las empresas también tienen un profundo impacto sobre los lugares en los que operan y, como consecuencia, ha ido extendiendo de forma continuada este marco al sector privado.

<sup>1</sup> [http://www.econsense.de/sites/all/files/Respecting\\_Human\\_Rights.pdf](http://www.econsense.de/sites/all/files/Respecting_Human_Rights.pdf)

## ¿Derechos humanos o responsabilidad social corporativa?

Muchas empresas se refieren a sus obligaciones sociales bajo los conceptos de responsabilidad social corporativa (RSC), responsabilidad corporativa (RC), sostenibilidad o ciudadanía corporativa. ¿Cómo se diferencian estos marcos de los derechos humanos?

La diferencia principal entre los derechos humanos y otros marcos sociales del sector privado es que los derechos humanos han sido establecidos y son respaldados por la comunidad internacional y por un amplio abanico de instrumentos legales. Mientras que cada empresa es libre de definir lo que significa para ella a nivel individual la “sostenibilidad”, los derechos hu-

manos son definidos exhaustivamente por las instituciones internacionales y están respaldados por una extensa jurisprudencia.

Por supuesto, no todas las empresas definen sus compromisos en los mismos términos. Algunas empresas contraen grandes compromisos bajo el paraguas de la “sostenibilidad”. Otras se comprometen con los derechos humanos pero emprenden escasas medidas concretas. Independientemente del término que utilicen ustedes, lo importante es identificar los impactos sociales de su empresa y comprometerse con aquellos a cuyas vidas están afectando.

Lo importante son los principios que hay detrás del marco, no la terminología en sí.

No obstante, al mismo tiempo muchas empresas han señalado que las empresas no tienen las mismas obligaciones que los Estados. Como órganos representativos que reflejan la voluntad de su pueblo, los gobiernos son responsables de proporcionar servicios sociales a gran escala, como la educación y la sanidad, pero las empresas tienen una obligación primaria frente a sus accionistas y, por tanto, argumentan que no se puede esperar de ellas que se responsabilicen del bienestar de cada persona en cada país en el que realizan negocios.

En 2011, Las Naciones Unidas pusieron fin a esta discusión adoptando por unanimidad los Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Ahora por primera vez existía un marco que definía claramente la responsabilidad de los Estados y de las empresas de prevenir impactos relacionados con los negocios sobre los derechos humanos. Los Principios Rectores estipulan que los gobiernos son responsables de proteger los derechos humanos, asegurándose de que sus ciudadanos no se vean afectados negativamente por los negocios. Por otra parte, las empresas también son responsables de respetar los derechos

humanos: deben abstenerse de cometer vulneraciones de derechos humanos, independientemente del lugar o de la forma en que operen. Dicho de otra forma, los gobiernos están obligados a prohibir, investigar y castigar cualquier vulneración de derechos humanos dentro de sus territorios. Por la misma regla de tres, las empresas deben asegurarse de no vulnerar los derechos humanos de nadie, aun cuando operen en países en los que el gobierno no acepte su responsabilidad. Las empresas deben seguir el principio de “no causar daño”.

Al igual que el propio marco de los derechos humanos, los Principios Rectores han sido adoptados unánimemente por la comunidad internacional, incluidas las empresas. Desde el año 2011, las organizaciones que representan a las empresas, como la Cámara Internacional de Comercio y la Organización Internacional de Empleadores han ratificado los Principios Rectores y han dado instrucciones a sus miembros de seguir el principio de “no causar daño”. Al mismo tiempo, empresas líderes, incluidas Coca-Cola, Nestlé y Shell Oil han adoptado compromisos explícitos para respetar los derechos humanos en sus operaciones.

## Marco “Proteger, Respetar, Remediar” de la ONU:

### Proteger

La obligación estatal de proteger frente a los abusos de los derechos humanos por terceras partes, incluidas las empresas, mediante unas políticas, regulaciones y adjudicaciones apropiadas.

### Respetar

La responsabilidad corporativa de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para evitar infringir los derechos de otros y encarar los impactos adversos que se produzcan.

### Remediar

La responsabilidad, tanto estatal como empresarial, de proporcionar a las víctimas un mayor acceso a remedios eficaces, ya sean de tipo judicial o no judicial.

**Principios rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos**  
para la implementación del marco

## 2 ¿Cómo afectan las empresas a los derechos humanos?

El marco de los derechos humanos cubre una amplia variedad de asuntos, desde la alimentación y la salud hasta la ciudadanía y la participación política. Pero a pesar del gran alcance de estos derechos casi todos ellos pueden verse afectados por las empresas.

En el caso de algunos derechos, como el derecho al trabajo, por ejemplo, la capacidad de una empresa de afectar a dicho derecho es obvia, mientras que en otros casos, como el del derecho a la vida en familia o el derecho a la libertad de expresión, la interacción con la empresa es más opaca. En la siguiente tabla se describe cómo las políticas o prácticas empresariales pueden afectar a una gran variedad de derechos humanos, sin importar lo indirecta que pueda ser la relación.

Derecho humano	Escenario de la vulneración
<b>El derecho a la no discriminación</b> <i>DUDH<sup>2</sup>, art. 2</i>	En las publicaciones de vacantes se especifica que solo se tendrán en consideración los candidatos de un origen nacional determinado. Los empleados son acosados por los directivos a causa de su etnia.
<b>El derecho a la privacidad</b> <i>DUDH, art. 12</i>	La empresa controla el uso de internet por parte del empleado en viviendas proporcionadas por la empresa. La compañía proporciona información demográfica sobre sus empleados a agentes del gobierno que utilizan la información para someter a determinados individuos a acoso.
<b>El derecho a una vida en familia</b> <i>DUDH, art. 16</i>	La empresa pregunta a los aspirantes a un puesto de trabajo si están planificando tener un bebé y no tiene en consideración a aquellos que presenten mayores probabilidades de tomarse un permiso de maternidad o paternidad.
<b>El derecho de reunión pacífica</b> <i>DUDH, art. 20</i>	La empresa prohíbe a los activistas de sindicatos acceder a la propiedad empresarial o distribuir material informativo a los empleados. La empresa despide a empleados que participan en huelgas.
<b>El derecho a alimentos</b> <i>DUDH, art. 25</i>	Una gran empresa y sus empleados se trasladan a un área con escasa infraestructura agrícola, aumentando los precios de los alimentos y del agua para los residentes locales.
<b>El derecho a la propiedad intelectual</b> <i>DUDH, art. 27</i>	La empresa adapta medicinas utilizadas por una tribu indígena para crear un producto comercial y excluye a la comunidad indígena de los beneficios obtenidos.
<b>El derecho a una vivienda digna</b> <i>DUDH, art. 25</i>	La empresa está relacionada con el desalojo forzoso de personas de su hogar o de sus tierras y con otras vulneraciones relacionadas. La utilización de tierras por las empresas es una de las cuestiones de derechos humanos más controvertidas, especialmente en sectores como el de la minería y el negocio agrario que dejan grandes huellas en la tierra.
<b>El derecho a la salud</b> <i>DUDH, art. 25</i>	La empresa no proporciona equipamiento de protección a sus empleados, cuando sus productos implican el uso de agentes químicos, lo que vulnera el derecho a la salud. Es perjudicial para las comunidades cercanas cuando las empresas vierten colorantes, productos químicos u otros contaminantes en una cantidad superior al límite legal. Una gran empresa tiene un impacto en la salud de la comunidad si produce emisiones atmosféricas y emisiones de ruidos por encima del límite legal.
<b>Los derechos a la libertad y a la seguridad de la persona</b> <i>DUDH, art. 3</i>	Una empresa no ha formado adecuadamente a su equipo de seguridad privada. Dichas personas van armadas y pueden tratar de forma abusiva a los trabajadores o a las comunidades. El derecho a la seguridad de la persona engloba la protección frente a ataques físicos, amenazas de ataques físicos y otros casos graves de acoso.

<sup>2</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)

Como demuestran estos escenarios, los impactos relacionados con los negocios sobre los derechos humanos pueden ser complejos y algunas empresas o bien ignoran muchas de las vulneraciones de derechos relacionadas con sus operaciones o ni siquiera son conscientes de ellas. Los proveedores, por ejemplo, pueden asegurar a los clientes que sus empleados ganan el salario mínimo aunque los salarios que les paguen se sitúen muy por debajo de los límites mínimos. El gobierno local puede decir a los inversores que las tierras que están comprando están desocupadas cuando en realidad sus residentes anteriores han sido desalojados a la fuerza.

Tomar medidas para contrarrestar su impacto sobre diversos derechos humanos no les exige a ustedes que comprueben cada una de sus empresas o individuos que actúen en su nombre o solucionar cualquier problema social o político en los lugares en los que operan ustedes. Sin embargo, tales medidas exigen de ustedes que examinen sistemáticamente sus impactos. Muchas empresas del mundo desarrollado eligen algunos ámbitos (frecuentemente la educación, la salud o el medioambiente) en los que focalizar sus esfuerzos sociales. Si bien esto es comprensible dadas las realidades económicas y políticas en las que operan, se pueden estar ignorando los impactos más significativos que la empresa crea a través de sus proveedores, colaboradores o su relación con el gobierno anfitrión.

El marco de derechos humanos desafía a las compañías a identificar los impactos esenciales que ejercen y a trabajar en las áreas en las que tienen la mayor influencia para mejorar su rendimiento. Es posible que su opinión de cómo su empresa está afectando a las personas sea más incorrecta que correcta. Y es posible que su mayor potencial para causar daños, pero también para crear un impacto positivo, se encuentre en el lugar que menos se imaginaban.

### 3 ¿Por qué debería mi empresa respetar los derechos humanos?

Puede parecer una tarea desalentadora adoptar el enfoque de los derechos humanos para gestionar los riesgos sociales, especialmente, teniendo en cuenta el amplio abanico de impactos sobre los derechos humanos con los que su empresa puede estar relacionada y el gran número de partes interesadas involucradas. Pero este enfoque proporcionará beneficios significativos a su negocio y podría ser justo la clave para su sostenibilidad a largo plazo.

#### 3.1 Cumplimiento de la legislación

Los consumidores e inversores esperan que las empresas sean conscientes de los impactos que están creando y que tomen medidas para abordarlos. Y también los gobiernos alrededor de todo el mundo están aprobando leyes para exigirles que así lo hagan.

Por ejemplo, a las empresas afincadas en los Estados Unidos se les exige que divulguen su inversión en la República Democrática del Congo<sup>3</sup> y en Myanmar<sup>4</sup>. Las empresas con sede en California tienen que demostrar que sus productos no guardan ninguna relación con la esclavitud humana<sup>5</sup>. La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero<sup>6</sup> [Foreign Corrupt Practices Act] aprobada en 1977 está siendo aplicada para enjuiciar presuntos casos de corrupción en la FIFA y hoy en día se está aplicando de forma más generalizada y con mayor frecuencia a las empresas estadounidenses que operan en el extranjero. El Reino Unido lanzó recientemente su propia legislación, la Ley contra el Soborno del Reino Unido<sup>7</sup> [UK Bribery Act] y la Ley del Reino Unido contra la Esclavitud Moderna<sup>8</sup> [UK Modern Slavery Act] para dotar de una regulación a sus empresas que operan en el extranjero. La India aprobó recientemente una ley con la que exige a todas las empresas que donen el 2 por ciento de sus beneficios a la responsabilidad social corporativa<sup>9</sup>. China también exige a sus empresas que publiquen las localidades en las que están operando y los pasos que están dando para contrarrestar sus impactos<sup>10</sup>. A nivel internacional, las Naciones Unidas también están considerando un tratado legalmente vinculante que exija a las empresas la prevención de vulneraciones de derechos humanos<sup>11</sup>.

Si bien es posible que estas leyes no les sean aplicables a ustedes directamente, sus clientes aumentarán sus esfuerzos de cumplimiento – y esperarán que las operaciones de su empresa les faciliten estos esfuerzos.

<sup>3</sup> <https://www.sec.gov/about/laws/wallstreetreform-cpa.pdf>

<sup>4</sup> <http://www.humanrights.gov/u.s.-government-approach-on-business-and-human-rights>

<sup>5</sup> <http://www.state.gov/documents/organization/164934.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.sec.gov/spotlight/fcpa.shtml>

<sup>7</sup> <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/23/contents>

<sup>8</sup> <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/30/contents/enacted>

<sup>9</sup> <http://www.mca.gov.in/Ministry/pdf/CompaniesAct2013.pdf>

<sup>10</sup> Ley sobre las empresas de la República Popular de China: [http://www.saic.gov.cn/zcfg/fl/xxb/201206/t20120612\\_126990.html](http://www.saic.gov.cn/zcfg/fl/xxb/201206/t20120612_126990.html), Directrices para el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa por empresas públicas controladas directamente por el Gobierno Central: <http://en.sasac.gov.cn/n1408035/c1477196/content.html>

<sup>11</sup> <https://business-humanrights.org/en/binding-treaty>

## 3.2 Productividad mejorada

Ignorar los impactos sociales de su negocio no solo puede afectar negativamente a sus relaciones de negocios externas, sino que materialmente puede perjudicar sus operaciones. Cuando los empleados están bien pagados y trabajan en unas condiciones dignas es menos probable que dejen sus trabajos, lo que reduce los costes de contratación y de formación. Asimismo, cuando las comunidades son consultadas antes de que una empresa dé inicio a sus operaciones es menos probable que protesten o que saboteen sus operaciones, lo que tiene como resultado una menor cifra de costosos cierres. Las empresas que controlan sus impactos medioambientales también se vuelven más eficientes desde el punto de vista energético.

Todas éstas son razones muy importantes por las que las empresas deberían respetar los derechos humanos. Sin embargo, desde un punto de vista holístico, la justificación económica va más allá de iniciativas específicas y de cálculos de coste-beneficio. La empresa que verdaderamente respeta los derechos humanos tiene que definirse a sí misma como un miembro sostenible y aceptado de la comunidad y situar el respeto por los derechos humanos en el centro de su estrategia de creación de valor a largo plazo. Dicho de otra forma, una protección exhaustiva de los derechos humanos reporta beneficios exhaustivos.

Esto es particularmente importante si consideramos la relación entre los derechos humanos y el cumplimiento de la legislación. Ceñirse a la ley es suficiente para evitar la sanción pero no es suficiente para explotar el verdadero valor de su empresa. La auténtica sostenibilidad e innovación procede de la creación de relaciones con sus trabajadores, clientes y comunidades. Las empresas cuya estrategia de sostenibilidad consiste solo en ceñirse a la ley pueden tener éxito a la hora de evitar sanciones, pero a largo plazo no alcanzarán todo su potencial.

## 3.3 Ventaja competitiva

Las empresas alrededor del mundo están respondiendo a la presión de los inversores y de los consumidores para contrarrestar sus impactos sociales. Si bien esta respuesta puede adoptar diferentes formas y diferir significativamente de una empresa a otra, la tendencia es innegable: se espera que las empresas aborden las condiciones laborales en sus cadenas de suministro y sus impactos medioambientales.

Como proveedor de empresas internacionales, las implicaciones de esta tendencia para ustedes son igualmente claras: ustedes tienen que participar en estos esfuerzos, demostrando así que están tomando medidas para controlar los impactos de mayor envergadura que su empresa puede estar causando. Dado que la conciencia por los derechos humanos, situando el acento sobre dichos derechos, crece entre sus clientes, su capacidad de demostrar los impactos positivos que han creado será una ventaja competitiva significativa. Por el contrario, si no cumplen ustedes con las expectativas de sus clientes, sus competidores les podrían dejar a ustedes atrás.

## 4 Quiero incorporar los derechos humanos a mis operaciones – ¿Cuáles son los primeros pasos que debo dar?

El proceso de identificar y mitigar sus riesgos e impactos se conoce como debida diligencia en materia de derechos humanos. Para las empresas con miles de empleados, docenas de productos y operaciones en varios países, implementar la debida diligencia en materia de derechos humanos llevará más de un año e implica múltiples consultas, pero para las empresas que operan una sola fábrica con un número reducido de productos y menos de 50 empleados, puede llevar mucho menos tiempo.

Al igual que ocurre con los demás procesos de debida diligencia que su empresa ejecuta, la debida diligencia en materia de derechos humanos no exige que tengan ustedes un expediente perfecto de la noche a la mañana. En cualquier caso, debería ser un proceso continuo. Independientemente de las dimensiones o de la complejidad de su empresa, el elemento importante en este contexto es establecer unos canales de comunicación con las personas afectadas por sus operaciones y dejar esos canales abiertos para un diálogo continuo.

El segundo principio clave es su grado de responsabilidad por los impactos que su empresa tiene sobre los derechos humanos. Algunas cuestiones de derechos humanos, como las relativas a las condiciones laborales en sus propias fábricas se encuentran bajo su propio control y, en consecuencia, son ustedes responsables de corregirlas. Sin embargo, otros impactos, como las condiciones laborales en las fábricas de sus proveedores o las acciones del gobierno en el país en el que operan ustedes no se pueden remediar tan fácilmente y requieren de una colaboración y de posteriores acciones por su parte para rectificar la situación.

Reducir los accidentes laborales o alcanzar el cumplimiento de la legislación requiere un personal dedicado, recursos adecuados y una cuidadosa priorización y estrategia. La debida diligencia en materia de derechos humanos no es una actividad puntual. Se trata de un componente permanente y continuo de su negocio.

La siguiente sección le mostrará cuáles son los primeros pasos para establecer dicho proceso.

### 4.1 Conozca a sus trabajadores

Los impactos más directos que su empresa ejerce sobre los derechos humanos, y los casos que ustedes deberán afrontar en primer lugar porque son su responsabilidad, suelen encontrarse dentro de su propia empresa. Ustedes mismos determinan las condiciones (horas, salarios, prácticas de contratación) bajo las que trabajan sus empleados y su empresa obtendrá los mayores beneficios si abren un debate sobre cómo se pueden mejorar esas condiciones relativas a los derechos humanos.

Ámbitos	Preguntas de ejemplo
<b>Salarios</b>	¿Cumple su empresa con el salario mínimo para todos los empleados, incluida la plantilla de contratistas y subcontratistas, por ejemplo, el personal de seguridad y de limpieza?
<b>Horario laboral</b>	¿Les piden ustedes a sus trabajadores que realicen trabajos en horas extraordinarias sin un pago adicional, según dispone la ley nacional? ¿Cuáles son los procedimientos para asignar horas extraordinarias? ¿En general sus empleados están satisfechos con esos procedimientos?
<b>Bajas</b>	¿Están sus empleados al corriente sobre la política empresarial en materia de bajas por maternidad y bajas por enfermedad? ¿Están sus empleados al corriente de que son libres de coger la baja a la cual tienen derecho sin ser acosados?
<b>Descansos</b>	¿Supervisa su empresa si sus empleados pueden tomarse su día de descanso semanal y su tiempo de descanso entre turnos?
<b>Salud y seguridad ocupacional</b>	¿Su empresa proporciona una formación sobre seguridad a sus nuevos empleados? ¿Sus empleados deben pagar por su propio equipamiento de protección personal o les es proporcionado por la empresa?
<b>Sindicalización</b>	¿Sus empleados están representados por un sindicato? En caso negativo, ¿los representantes sindicales tienen permiso para visitar las instalaciones empresariales conforme a la ley nacional? Si sus empleados no están afiliados a ningún sindicato, ¿existe otra entidad que represente las preocupaciones de los empleados?
<b>Discriminación</b>	¿Se ha informado de incidentes de acoso? En caso afirmativo, ¿cómo se han gestionado los mismos?

El diálogo debería ser estructurado y sistemático, igual que los demás pasos en el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos. En la tabla más arriba figuran diferentes ámbitos y preguntas de ejemplo para identificar las preocupaciones de los trabajadores.

Como pueden ver en los ámbitos arriba indicados, respetar los derechos humanos en el lugar de trabajo no les exige expandirse hacia otras áreas ni tienen ustedes que diseñar sistemas desde cero. La mayoría de estos temas están relacionados con áreas en las que ya están ustedes activos y donde ya tienen sistemas y criterios de responsabilidad. El principal requisito del marco de los derechos humanos es sistematizar estos compromisos y comprometerse directamente con sus empleados a fin de escuchar lo que les preocupa.

El otro elemento clave de este proceso es que no debería enfocarse simplemente en mejorar las reglas para sus trabajadores, sino que también debería mejorar la forma en que dichas reglas son aplicadas. Para ello, es preciso celebrar reuniones con los superiores directos y realizar un seguimiento de los resultados de dichas reuniones. Los logros que alcanzarán en cuanto a la productividad y la moral a través del respeto de los derechos humanos resultarán de efectuar auténticas mejoras en las condiciones, no sim-

plemente de declaraciones y de mejoras de reglas que en realidad no se están aplicando.

## 4.2 Conozca a sus proveedores

Si bien sus impactos sobre los derechos humanos de sus propios trabajadores se podrán identificar directamente y con relativa facilidad, los impactos más significativos serán los que se producen en los lugares de trabajo de sus proveedores, colaboradores y contratistas, de manera que el siguiente paso del proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos consiste en iniciar un diálogo sobre las prácticas en dichos emplazamientos y sobre los impactos que dichas prácticas ejercen sobre los derechos humanos.

Independientemente de lo grande o pequeña que sea su empresa, su cadena de suministro implica complejidades que les impedirán a ustedes asegurar unas condiciones perfectas para cada producto o servicio que ustedes adquieran. Ni el quiosco de la esquina ni el conglomerado multinacional pueden alcanzar unas condiciones perfectas. Ahora bien, en algunos casos sus acciones sí afectan a las condiciones relativas a los derechos humanos aunque ustedes no se den cuenta. En este sentido, la clave es identificar a esos proveedores y las acciones que encierran el potencial de crear cambios.



En este contexto, la **primera** cuestión a la que hay que responder es “**¿Quiénes son mis proveedores?**” Su empresa compra una gran variedad de mercancías y servicios de grandes y pequeñas empresas. Todos estos suministradores son sus proveedores y éstos incluyen a la compañía de servicios que les suministra electricidad, al hotel donde dio una conferencia y al fabricante que le suministra materias primas para sus productos. Cualquier relación de negocios podría ser potencialmente relevante a efectos de los impactos que ustedes podrían ejercer sobre los derechos humanos, independientemente de que estén ustedes comprando productos o de que sean simplemente una parte contratante en una relación de negocios.

Naturalmente, no es factible investigar a cada uno de sus proveedores en cuanto a vulneraciones de los derechos humanos o comenzar a mejorar las condiciones laborales en la compañía nacional de electricidad o en el restaurante donde va a comer. Aquí es donde entra en juego la **segunda** cuestión: “**¿Qué capacidad de influencia tengo yo?**” Su proveedor de electricidad, por ejemplo, puede tener millones de clientes y cientos de factores que determinen sus prácticas laborales, lo que lo sitúa en una liga distinta de la de su empresa. Aunque estuvieran ustedes preocupados por sus condiciones laborales, probablemente ustedes no podrían cambiarlas en una operación individual de limpieza de derechos humanos. Sin embargo, al menos deberían considerar dejar de trabajar con un proveedor cuyas condiciones laborales sean cuestionables.

Sin embargo, pueden ustedes influir directa o indirectamente en las prácticas laborales de algunos de sus proveedores. Cuando un proveedor proporciona material o servicios conforme a sus especificaciones (por ejemplo, un fabricante que elabora textiles para una empresa textil o un fundidor de acero que produzca materiales por encargo para una empresa automovilística), ya están ustedes involucrados en un diálogo sobre las condiciones bajo las cuales dichos productos son producidos, aunque en ese momento el diálogo aún no aborde los derechos humanos. Para responder a esta cuestión, tienen ustedes que identificar al proveedor que depende de ustedes para una gran proporción de su negocio o al proveedor cuyos métodos de trabajo se vean afectados con mayor probabilidad por sus acciones.

La **tercera** cuestión es “**¿Cómo afectan mis acciones a los derechos humanos en el emplazamiento de mi proveedor?**” Si ustedes cambian o aumentan pedidos en el último minuto, sus proveedores imponen horas extraordinarias a sus trabajadores para abastecer la demanda. Si sus pedidos incluyen productos que contienen sustancias químicas peligrosas, es posible que sus proveedores no proporcionen una ventilación adecuada o equipos de protección a sus empleados o es posible que desechen residuos de sustancias químicas en el entorno local.

Una vez que hayan identificado ustedes a un proveedor en cuyas instalaciones ustedes puedan ser parcialmente responsables de las condiciones laborales, inicien con éste un diálogo comentándole lo que les preocupa. Será más fácil hacer esto con proveedores con los que ya estén teniendo lugar otros diálogos relacionados y planes de acción. Si, por ejemplo, están ustedes llevando a cabo controles de calidad en las instalaciones de su proveedor, incluya también criterios de trabajo infantil, trabajo forzoso y trabajo informal en su agenda. Aborden las horas de trabajo, los equipos de protección, la libertad de reunión y que los salarios de los empleados sean aceptables. Comprueben si sus prácticas de compras (como plazos, márgenes fijos, cálculos de costes y relaciones inestables con los proveedores) afectan negativamente a los derechos de los empleados. Si tienen ustedes un memorando de acuerdo con un proveedor que comprenda precios y condiciones de pedidos, incluya también los impactos medioambientales o la gestión de materiales peligrosos en el memorando.

Sean conscientes de que ya están llevando a cabo procesos que afectan a las prácticas laborales de sus proveedores.

Pero lo que el marco de derechos humanos exige de ustedes es que identifiquen y comprendan ustedes esos procesos y que los utilicen para asegurarse de que sus acciones no perjudiquen el bienestar de la mano de obra o de las comunidades.

### 4.3 Tomen medidas para hacer frente a sus impactos

Una vez que hayan iniciado ustedes el diálogo con sus empleados y proveedores y que hayan identificado las áreas en las que tengan ustedes un impacto sobre los derechos humanos, el siguiente paso será emprender medidas sistemáticas que mejoren su rendimiento.

La magnitud y la duración de sus esfuerzos a este respecto dependerán de la naturaleza de su negocio. En cualquier caso, la siguiente lista proporciona un resumen de los principales pasos en este proceso y de los principios que deberían ustedes considerar a la hora de diseñar su programa de derechos humanos.

## 1. Política

## 2. Evaluar, integrar y tomar medidas

## 3. Hacer un seguimiento de los resultados y evaluarlos

## 4. Comunicar e informar

## 5. Acceder a una solución

### 1. Compromiso con la política

El primer paso es enviar a todos los involucrados una señal clara de que ustedes respaldan los derechos humanos, tanto en sus propias operaciones de negocios como en aquéllas de sus proveedores. La finalidad de este paso es comunicar que esto representa una prioridad para su empresa, tanto a nivel interno como externo. Esta comunicación debería ser aprobada por los mandos directivos y debería ser compartida con los empleados, los miembros de la comunidad y las organizaciones de la sociedad civil.

### 2. Evalúen su impacto sobre los derechos humanos, hagan un ejercicio de integración y adopten medidas

El diálogo con sus empleados y proveedores para identificar el impacto de su negocio sobre los derechos humanos no debería ser simplemente un ejercicio de escucha para ustedes. Una vez que se haya iniciado el diálogo, ustedes deberían integrar las preocupaciones de éstos a sus sistemas internos y asignar personal y recursos para abordarlas.

En los casos en los que su empresa sea responsable de impactos directos sobre los derechos humanos, como las condiciones laborales en sus propias operaciones, será necesario que cambien ustedes su política y sus procedimientos. Sin embargo, cuando se trate de impactos indirectos sobre los derechos humanos, tendrán que colaborar estrechamente con sus proveedores o con otras empresas de su sector para mejorar las condiciones.

### 3. Realicen un seguimiento de los resultados y evalúenlos

Actuar sobre los resultados de la evaluación que realice su empresa debería redundar en mejoras significativas de su rendimiento. Si, por ejemplo, durante el diálogo con sus empleados resulta que las horas extraordinarias no pagadas son uno de los temas a tratar, averigüen si esto es un hecho generalizado y si sus esfuerzos por mitigar la situación (plantillas digitalizadas de control de horas, aprobación de la gerencia para horas extraordinarias) están realmente mejorando las condiciones.

Elijan indicadores para cada impacto sobre derechos humanos que ustedes consideren prioritarios mejorar. Estos

indicadores les mostrarán si están haciendo progresos o no. Combinen esto con más diálogos con sus empleados y proveedores a fin de obtener valoraciones cualitativas del éxito de sus esfuerzos de integración.

### 4. Estén dispuestos a comunicar

Mantengan conversaciones relativas a los impactos de su negocio sobre los derechos humanos pero no limiten la participación en estas reuniones a sus empleados y proveedores. Sus esfuerzos de informar acerca de los resultados sobre derechos humanos hallados en su organización son altamente significativos. La forma y naturaleza de dichos informes variará en función de sus operaciones. Algunas empresas mantienen reuniones al estilo de las asambleas públicas con organizaciones de la sociedad civil al efecto de dialogar sobre sus esfuerzos de sostenibilidad. Otras elaboran un informe de sostenibilidad para su distribución a nivel internacional. Lo importante, en cualquier caso, es que dichos informes se pongan a disposición de las partes interesadas que sentirán el impacto y que en consecuencia promoverán la continuación del diálogo.

### 5. Establecer y participar en mecanismos de solución

En circunstancias normales, sus programas de seguridad en el lugar de trabajo no pueden erradicar todos los accidentes en su planta y, por la misma regla de tres, sus programas de derechos humanos no disiparán completamente las preocupaciones de sus empleados ni erradicarán las vulneraciones de derechos humanos en las fábricas de sus proveedores. Cuando ocurren impactos sobre los derechos humanos es importante tener implantados sistemas que puedan identificarlos antes de que sean graves para participar en procesos que pongan solución a dichos impactos y, lo que es crucial, para evitar que dichos impactos se vuelvan a producir en el futuro.

La mayoría de las empresas afronta esto estableciendo unos "mecanismos de presentación de reclamaciones a nivel operativo". Éstos son simplemente un medio que permite a los empleados, proveedores y miembros de la comunidad expresar sus preocupaciones directamente a la empresa. El mecanismo podrá adoptar la forma de una caja de reclamaciones en el lugar de trabajo o una línea telefónica de atención a los trabajadores, permitiendo ambas modalidades formular las quejas de forma anónima. Independientemente del tipo de mecanismo que se utilice, deberá dejarse siempre claro que la persona que presenta la reclamación no será castigada. Estos mecanismos pueden proporcionar un estímulo para posteriores diálogos y pueden ser muy útiles en su rol adicional como un medio permanentemente activo para identificar los impactos sobre los derechos humanos.

Está claro que estos pasos no imponen una carga indebida a sus operaciones. Ustedes solo tienen que identificar los impactos de su negocio sobre los derechos humanos y afrontarlos de forma decidida. No es necesario que tengan un expediente perfecto de la noche a la mañana, pero los pasos arriba indicados, reforzados por unos esfuerzos auténticos por su parte, les situarán en la senda hacia una mejora satisfactoria.

## Derechos humanos y proyectos de desarrollo

En la actualidad, numerosas empresas llevan a cabo proyectos de desarrollo en las comunidades en las que operan. Dichos proyectos a menudo consisten en inversiones en la comunidad y comprenden la concesión de becas, el respaldo de organizaciones locales de arte y la construcción de hospitales y colegios.

Estas actividades son elogiadas sin duda pero no reemplazan la obligación fundamental de respetar los derechos humanos.

La esencia del marco de derechos humanos es el concepto de “no causar daños”, por lo que las empresas deben identificar sus impactos negativos sobre los derechos humanos y mitigarlos. Una empresa que paga a sus empleados salarios por debajo del nivel mínimo y que contamina el río cercano no se convierte en un candidato idóneo a la “Empresa del Año en Materia de Derechos Humanos” por el mero hecho de ofrecer becas a los hijos de sus empleados.

Lo primero y más importante es que una empresa proporcione unas condiciones de trabajo dignas y que proteja el medioambiente. Si además desea establecer programas de desarrollo es libre de hacerlo, pero tales programas no son un sustituto del cumplimiento de las obligaciones en materia de derechos humanos.

## 4.4 Trabajar con colaboradores, clientes y organizaciones de la sociedad civil

Uno de los mayores beneficios del marco de derechos humanos es el gran número de documentos, estándares, redes y organizaciones que existen para ayudarles a dar los primeros pasos.

A continuación, encontrarán un listado con recursos que proporcionan apoyo a las empresas sobre cómo llevar a cabo la debida diligencia en materia de derechos humanos.

### 1. Hablen con otras empresas de su sector

La suya no es la primera empresa que se ha tenido que enfrentar a este reto. Aunar fuerzas con otras empresas que tengan cuestiones similares a tratar puede ser un primer paso sencillo para identificar sus impactos y mejorar las condiciones en el emplazamiento de su proveedor. Esto se puede realizar sobre una base bilateral o bajo el paraguas de una confederación industrial o un grupo comercial. Pero, por favor, recuerden: Tengan siempre presentes las limitaciones antimonopolio existentes en su país.

### 2. Únanse a una red de empresas dedicadas a contrarrestar los impactos que tenga su empresa

Las cámaras de comercio, las federaciones de empleados, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las confederaciones industriales pueden celebrar reuniones o tener redes locales dedicadas a los impactos sociales. También pueden ustedes recurrir a iniciativas sectoriales impulsadas por las empresas, como:

- Sector químico: Responsible Care & Together for Sustainability (TfS)
- Sector farmacéutico: Pharmaceutical Supply Chain Initiative (PSCI)
- Sector electrónico: Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC), Global e-sustainability Initiative (GeSi) & Joint Audit Cooperation (JAC)
- Sector de la automoción: European Automotive Working Group on Supply Chain Sustainability
- Sector ferroviario: Railsponsible
- Sector minorista: Business Social Compliance Initiative (BSCI) & Ethical Trade Initiative (ETI)
- Sector textil: Global Organic Textile Standard, Fair Wear Foundation

### 3. Pidan ayuda a sus clientes

Si están ustedes fabricando productos para empresas multinacionales es probable que dichas empresas hayan adoptado compromisos públicos con los derechos humanos. Si han incluido una política en materia de derechos humanos o un código ético de conducta en sus contratos de suministro, entablen ustedes un diálogo sobre cómo pueden ayudarles a mejorar su capacidad y compartan su experiencia. La multinacional está interesada en las condiciones en su lugar de trabajo, igual que ustedes están interesados en las condiciones en su propia cadena de suministro, y el personal de la misma podrá guiarles y sugerirles nuevos pasos a dar.

### 4. Comprométanse con la sociedad civil

Docenas de ONG locales e internacionales se dedican a mejorar el rendimiento de las empresas en materia de derechos humanos. Muchas de esas ONG están dispuestas e incluso deseosas de establecer un diálogo abierto y constructivo con las empresas sobre cómo mejorar sus condiciones de trabajo e impactos medioambientales. Abrir un diálogo con grupos independientes les aportará a ustedes unas valiosas percepciones sobre las preocupaciones de las comunidades aledañas y les proporcionará sugerencias para los primeros pasos y para las mejores prácticas.

