PRINCIPIOS ORIENTADORES SOBRE LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS

GUÍA DE LOS EMPLEADORES

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE EMPLEADORES

OCTUBRE DE 2011

El 16 de junio de 2011, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas adoptó los Principios Orientadores sobre las empresas y los derechos humanos, destinados a poner en práctica el marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar" que elaboró el Profesor John Ruggie, Representante Especial del Secretario General (RESG). La OIE trató directamente con el RESG a todo lo largo del proceso, promoviendo las necesidades de las empresas, organizando y participando junto a otras partes interesadas en diálogos con él, y facilitándole el acceso a las empresas.

A partir de ahora se llevará a cabo un proceso de seguimiento a cargo de un reducido grupo de expertos, nombrados por el Consejo de Derechos Humanos, para que fomente "la divulgación y aplicación efectiva y global"[1] de los Principios Orientadores, "intercambie y promueva las buenas prácticas y las lecciones aprendidas" inclusive a través de un Foro anual,[2] y "apoye la labor de promoción del fomento de la capacidad y la utilización de los Principios Orientadores"[3].

Se espera que las empresas de todo el mundo y de todos los tamaños tomen las medidas necesarias para hacer realidad estos Principios a través de sus actividades y relaciones empresariales.

No existe una respuesta universal para la aplicación de los Principios. Ello dependerá en gran medida del tamaño de la empresa, así como de los sectores y de las zonas en que desarrolle su actividad. Dicho esto, la expectativa suscitada en la sociedad es que las empresas deben actuar para "conocer y demostrar" su respeto de los derechos humanos.

Esta guía tiene como finalidad ayudar a las organizaciones de empleadores y a sus empresas afiliadas a entender los Principios Orientadores y a poner en marcha el proceso de aplicación. El perfeccionamiento de los Principios proseguirá a través de la experiencia de las empresas y la labor a cargo de otros grupos y organizaciones, por lo que la presente guía no se considera como algo definitivo, sino más bien como un punto de partida a partir del cual desarrollar el conocimiento y las experiencias.

El texto de los Principios Orientadores http://www.business-humanrights.org/SpecialRepPortal/Home debe leerse junto a la presente guía.

EL ORIGEN DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES SOBRE LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS

El debate suscitado en el seno de las Naciones Unidas en torno a la responsabilidad de las empresas en lo que respecta a los derechos humanos no es nuevo. A finales del decenio de 1990, tras notorios alegatos de implicación empresarial en abusos de los derechos humanos, la entonces llamada Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas comenzó a estudiar la relación de las empresas con las obligaciones internacionales en materia de

[1] Párrafo 6(a) de la Resolución del Consejo de Derechos Humanos
[2] Ibíd. 6(b)
[3] Ibíd. 6(c)

derechos humanos. En 2003 publicó un informe titulado: "Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos" – más conocido como el "Proyecto de normas". Este informe desató una importante reacción por parte de la OIE, que coordinó una firme respuesta a escala internacional, desarrollando una importante labor de persuasión entre las misiones gubernamentales en Ginebra, de modo que, en último término, las normas acabaron por ser rechazadas por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y nunca llegaron a gozar de legitimidad o crédito. No obstante, la Comisión de Derechos Humanos siguió considerando que era necesario replantearse el papel de las empresas en esta materia.

En 2005, el Secretario General de las Naciones Unidas nombró al Profesor John Ruggie como su Representante Especial para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, con el mandato de reunir a las partes a fin de estudiar nuevas manera de enfocar la cuestión. En el desarrollo de su labor, el Profesor Ruggie adoptó un enfoque pragmático que permitiera integrar a las distintas partes interesadas, y que implicara a toda una gama de actores sociales, incluidas las empresas. Este proceso culminó en junio de 2008 con un informe, que fue aceptado por unanimidad por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en el cual se proponía un marco basado en tres pilares:

- El **deber del Estado de proteger** frente a los abusos de los derechos humanos por parte de terceros, incluidas las empresas, mediante políticas, normativas y procedimientos de solución de conflictos apropiados;
- El **compromiso de las empresas de respetar** los derechos humanos, esto es, de actuar con la Debida diligencia para evitar la vulneración de los derechos de terceros;
- El **acceso a una reparación efectiva** para las víctimas de abusos de los derechos humanos, que incluyera procesos judiciales y no judiciales.

Entre 2008 y 2011, el RESG recibió el mandato de "llevar a efecto" el marco y de preparar un desarrollo del mismo, que culminó en estos Principios Orientadores, que no imponen nuevas obligaciones jurídicas ni cambian la naturaleza de los instrumentos de derechos humanos existentes. Su objetivo es más bien expresar lo que significan estos instrumentos, tanto para los estados como para las empresas, y colmar la brecha existente entre la legislación y la práctica.

CUESTIONES CONTEXTUALES

Antes de examinar los Principios en sí, es importante situar los derechos humanos y la empresa en el contexto apropiado. Las responsabilidades que se definen en los Principios, que se refieren en particular a la responsabilidad de respetar que incumbe a la empresa, se relacionan con la manera en que una empresa puede afectar a los derechos humanos en el desarrollo de su actividad empresarial. Los Principios no exigen a las empresas que se planteen la cuestión de los derechos humanos en sí, ni que actúen como adalides de los derechos humanos en ámbitos distintos del delimitado por la repercusión de sus actividades comerciales.

El Principio Rector 12 aclara lo que son los derechos humanos, al afirmar:

> *" La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se refiere a los derechos humanos internacionalmente reconocidos – que abarcan, como mínimo, los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo."*

No obstante, pueden producirse situaciones que requieran que las empresas tomen en consideración otras normas, por ejemplo las relativas a los pueblos indígenas, la mujer, los grupos nacionales o étnicos, las minorías religiosas y lingüísticas, los niños, las personas con discapacidad y los trabajadores migrantes y sus familias. También es posible que haya que tener en cuenta el derecho humanitario internacional, especialmente si las actividades de una empresa se desarrollan en zonas de conflicto.

Se trata de una lista considerable, pero, como primera medida, todas estas normativas deberían examinarse y evaluarse en relación con las actividades que lleva a cabo la empresa en todos los departamentos y países. Cuestiones que son importantes en un país pueden serlo menos en otro, pero se espera de la empresa que las aborde en la medida en que afectan a sus actividades.

El Anexo I consiste en una matriz, que se presenta como una herramienta para ayudar en este proceso, si bien las actividades reales de la empresa pueden exigir su modificación en términos de los derechos abordados.

Es importante evaluar los distintos derechos desde el punto de vista del titular de los mismos, esto es, lo que se trata de determinar es la manera en que la empresa puede afectar/afecta a los titulares de esos derechos. Lo importante no es lo que la empresa piense de su repercusión en lo que respecta a los derechos humanos, sino la percepción que tiene de la misma el titular de los derechos. Se trata de una distinción importante, ya que afecta directamente a la manera en que la empresa tiene que plantearse todo este ejercicio.

¿Quiénes son los titulares de derecho pertinentes a los que puede afectar una empresa? Algunos pueden determinarse con más facilidad que otros, y puede que haya que seguir trabajando para asegurarse de que se averigua debidamente quiénes son los titulares de los derechos a fin de poder evaluar con precisión las repercusiones reales y potenciales.

Este ejercicio requiere contribuciones transversales desde el interior de la empresa, así como un análisis internacional de todas las actividades. También es importante establecer un orden de prioridad para los temas. No se afecta/afectará a todos los derechos en todos los casos, y los que se vean afectados presentarán diferencias en términos de riesgo o gravedad. Para una empresa que desarrolla sus actividades en diferentes países, la evaluación de los mismos no debe hacerse desde la perspectiva de la sede central, sino más bien desde la de las realidades existentes en el plano local.

Las repercusiones sobre los derechos humanos pueden evolucionar, por lo que es importante darse cuenta de que una evaluación no debe limitarse a un ejercicio singular. Tiene que repetirse periódicamente y supervisarse de manera continua, especialmente cuando cambian las operaciones, se implica a nuevos países o se adquieren nuevas actividades. De manera similar, y habida cuenta de las cuestiones que se plantean en la cadena de suministro, también puede ser pertinente la revisión de tales evaluaciones cuando se recurre a nuevos proveedores. (La cadena de suministro se tratará de manera específica más adelante en el texto.)

LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES EN TRES PARTES

1. EL DEBER DEL ESTADO DE PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS

Aunque los 10 primeros principios están dirigidos a los Estados, la empresa también tiene que tomarlos en consideración a la hora de emprender el análisis. Es preciso respetar legislación nacional en materia de derechos humanos, incluida la legislación relativa a los principios laborales. El cumplimiento de la legislación nacional, cualquiera que sea el nivel de eficacia de los instrumentos encargados de velar por su cumplimiento, es un primer paso fundamental. Resulta esencial proceder a una evaluación respecto de dicha legislación en todos los países en los que se desarrollan las actividades. A este respecto, la red de federaciones miembro de la OIE, presente en 143 países, puede desempeñar un papel útil a la hora de informar a las empresas respecto de la legislación y la práctica en el plano local. De manera similar, es posible que la legislación nacional conlleve una extensión extraterritorial que haga que se pueda incurrir en responsabilidad en la jurisdicción del país de origen de la empresa por las actividades realizadas en el exterior. Esto puede afectar no sólo al cumplimiento de la legislación, sino también a las expectativas del accionista de una empresa multinacional cuando ésta opera en el exterior, que se basan en las normas vigentes en el país de origen más que en la legislación local del país en el que se desarrolla la actividad.

En este contexto, las empresas que desarrollan su actividad a partir de o en jurisdicciones abarcadas por, o adheridas a, las Directivas de la OCDE para las Empresas Multinacionales tendrán que tomar en consideración el texto del citado instrumento que, desde mayo de 2011, incluye un capítulo sobre los derechos humanos. De manera similar, debería consultarse la Declaración EMN de la OIT, así como los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en caso de que la empresa se haya adherido voluntariamente al mismo. También deberían revisarse en este contexto los códigos de conducta, códigos de proveedor, etc. de la empresa.

Además, es posible que la legislación nacional establezca la obligación de presentar informes o incluya disposiciones específicas en relación con los derechos humanos, por ejemplo en lo que atañe a las compras de bienes y servicios por el sector público, y que imponga requisitos específicos a las empresas en el marco de la legislación sobre sociedades o valores, o cuando el Estado proporcione apoyo a las actividades empresariales, por ejemplo el crédito a la exportación. Estas investigaciones también son necesarias por cuanto que, cada vez más, los directores ejecutivos y los consejos de administración asumen obligaciones en materia de respeto de la legislación y de los derechos humanos.

2. LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

El principio básico y fundamental de esta sección es el siguiente:

> ***"Las empresas deben respetar los derechos humanos. Eso significa que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación".***

Esto confirma la necesidad de una implicación activa y previsora, con la finalidad de evitar las infracciones, y no sólo de remediar los problemas en caso de que éstas lleguen a producirse.

Esta responsabilidad abarca no sólo el evitar causar o contribuir a través de las actividades propias a las repercusiones negativas en términos de derechos humanos, sino también el prevenir o mitigar aquellas infracciones relacionadas directamente con las actividades, productos o servicios a través de las relaciones comerciales, aun en el caso de que la empresa no haya contribuido a dichas repercusiones. Esto incluye tanto las acciones como las omisiones. Se trata aquí de las asociaciones en empresas conjuntas, las cadenas de suministro y los clientes. Esta amplia responsabilidad no carece de límites y se trata en el párrafo 19 de los Principios.

Es importante entender que, con arreglo a las responsabilidades definidas en los Principios, todas las empresas, cualquiera que sea su tamaño, ubicación o relación, están obligadas a emprender el mismo proceso que aquí se describe.

El tamaño, el sector, el contexto operativo, etc. de la empresa determinarán el alcance y el grado de detalle con los que la empresa deberá tratar los Principios. Sin embargo, dado que una compañía está necesariamente implicada con otras empresas, será importante comprobar con ellas qué están haciendo y/o estipular cuáles son las expectativas de la propia empresa en esta materia, a fin de coordinar en la medida de lo posible las medidas que se tomen.

El influjo que una empresa puede ejercer sobre otra vendrá determinada por diversos factores. En los Principios se utiliza la expresión "capacidad de influencia" (Principio 19 *ii)*) como factor determinante para incitar a prevenir y mitigar los problemas que se planteen en materia de derechos humanos. En este caso, es posible aprovechar la posición dominante respecto de un proveedor, cliente o asociado en una empresa común para corregir los problemas. Cuando la capacidad de influencia es reducida, es limitado lo que puede hacerse para alentar a la otra empresa a cambiar. Cuando la rectificación no se produce de manera satisfactoria, es necesario plantearse si conviene seguir manteniendo la relación. Sin embargo, aún es preciso mostrar cautela para asegurarse de que la respuesta que la empresa tenga intención de aplicar no suponga en sí misma resultados adversos en materia de derechos humanos para los titulares de derechos.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS

La responsabilidad de respetar es una norma de conducta esperada que está reconocida en la práctica totalidad de las iniciativas voluntarias y de normativa flexible.

"Respeto" significa evitar infringir los derechos de los demás y responder debidamente a las consecuencias perjudiciales de las actividades, de producirse y cuando se producen.

Su alcance viene determinado por la repercusión real y potencial de las actividades tanto de la propia empresa como de las de sus relaciones (por ejemplo sus socios empresariales, gobiernos, clientes).

La responsabilidad de la empresa de respetar es una responsabilidad básica y se aplica a todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Una vez que las empresas deciden comprometerse a respetar los derechos humanos, pueden considerarse los siguientes pasos fundamentales como una manera de recorrer todo el proceso y aplicar eficazmente el Marco del Profesor Ruggie.

EVALUAR EL RIESGO DE REPERCUSIONES REALES O POTENCIALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

La responsabilidad empresarial de respetar implica la adopción de medidas de anticipación para entender la manera en que las actividades en curso o previstas pueden afectar a los derechos humanos. Las empresas tienen que tener en cuenta tanto los contextos nacionales y locales en que desarrollan sus actividades a la hora de abordar cualquier desafío concreto, como la manera en que dichos desafíos pueden determinar la repercusión de las actividades y relaciones de la empresa sobre los derechos humanos.

La evaluación de los riesgos debe aplicarse a todos los derechos humanos anteriormente descritos. No todos ellos serán aplicables necesariamente a las actividades de la empresa, pero esto debe determinarse a través del propio proceso de evaluación. Una herramienta útil a este respecto es la publicación de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos titulada "*Human Rights Translated: A Business Reference Guide*" (Los derechos humanos traducidos: Guía de referencia para las empresas). Es importante que las empresas se centren en aquellos que revisten mayor importancia para sus propias operaciones (*véase la matriz del Anexo I*).

EN LA PRÁCTICA...

No se complique: todo puede resultar más eficaz y fácil de gestionar si empieza aplicando el proceso de debida diligencia a uno o dos derechos. Será mucho lo que aprenda, y el ejercicio dará lugar a procesos replicables que facilitarán el tratamiento de los demás derechos. Para apoyar y cumplir el deber de respetar no se requiere una pesada burocracia

Una vez que se ha hecho una evaluación de los derechos que podrían verse afectados, es necesario, a efectos de gestionar el riesgo que entraña no respetarlos, **establecer un orden de prioridades para los mismos**, teniendo en cuenta en qué ámbito podría tener una repercusión más inmediata o potencial el hecho de no respetarlos y quién podría verse afectado. Es necesario asimismo tomar en consideración las cuestiones relativas a la gravedad de las repercusiones.

Cualquier medida que adopte una empresa para cumplir con esta responsabilidad sólo resultará creíble si la empresa ha procedido previamente a un estudio para determinar cuáles son estas partes interesadas, a fin de evaluar la importancia de ciertos derechos respecto de las actividades empresariales y de investigar a través del diálogo la manera en que las actividades de la empresa pueden afectar a las partes ahora o en el futuro. Quiénes sean estas partes interesadas y cuáles entran en esa categoría son cuestiones que cada empresa ha de determinar, así como los medios que va a emplear para tratar con ellas. Dado que el principio de "respeto" se refiere al efecto que produce una empresa sobre los titulares de derechos, ya sean individuales o colectivos, éstos han de ser incluidos a la hora de evaluar las posibles repercusiones de las actividades de una compañía.

Para responder a la expectativa de respeto, es importante que la empresa dedique algún tiempo a determinar cuáles son las personas u organizaciones adecuadas a las que hay que acudir. Los actores presentes en el ámbito de los derechos humanos pueden ser una fuente de ayuda para las empresas a la hora de determinar quiénes son las partes interesadas/titulares de los derechos y cuál es el ámbito de derechos humanos en que debería centrarse la empresa. La manera en que una empresa percibe una repercusión potencial puede ser muy diferente de la manera en que la percibe un titular de los derechos. Sólo conociendo la manera en que la percibe el titular de los derechos puede la empresa estar segura de cuál será su reacción y de lo acertado de las medidas que adopte. Esto no significa que deba ignorarse al individuo, pero cuantas más personas sean afectadas, o puedan verse afectadas, más elevado debe ser el lugar que ocupe el riesgo en la jerarquía.

Al determinar las prioridades, debe prestarse atención a la categoría de derechos de que se trata. Algunos se consideran fundamentales (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad y la seguridad de las personas, la liberación de la esclavitud y la servidumbre). El nivel de gravedad también se basa en las consecuencias del no respeto del derecho, y a menudo requiere una visión a largo plazo; por ejemplo la contaminación o la reducción de las capas freáticas locales puede llevar mucho tiempo, pero puede afectar a la capacidad de la población

local para acceder al agua, uno de los elementos fundamentales de la vida, y afectar de este modo al "derecho a la vida".

También es importante entender que estos derechos pueden ser infringidos directamente por la empresa, si es la que comete la vulneración, o indirectamente cuando la empresa contribuye a la infracción a través de sus relaciones con otras empresas, o con organismos estatales o no estatales. Este es el tipo de situación que puede producirse cuando, en la empresa de un proveedor, las condiciones de seguridad son insuficientes. Todo accidente puede considerarse como una falta, tanto de la empresa que está empleando al subcontratista como del propio subcontratista. En tales casos, se puede acusar a la empresa de haber sido cómplice del no respeto y considerarla responsable.

De ahí la necesidad de tener una visión clara de la manera en que desarrollan su actividad otras empresas con las que se ha establecido una relación. No es simplemente la cuestión de la proximidad de la empresa al evento lo que determina si la repercusión en materia de derechos humanos se inscribe en el marco de la responsabilidad de respeto que incumbe a la empresa, sino más bien las interrelaciones de sus actividades. Cuando se recurre a subcontratistas, también es necesario incluir en el proceso una evaluación de la capacidad real o potencial de los mismos para afectar a los titulares de los derechos.

Una vez que se ha completado este análisis, es posible estudiar vías para evitar el no respeto en cada uno de los casos identificados, y tratar las prioridades en función de la gravedad de los efectos. A menudo, las medidas que han de adoptarse no requieren un gasto real, sino que pueden limitarse a una labor de sensibilización y a conocer la manera de trabajar, con el fin de evitar la aparición de casos de no respeto. En lo que se refiere a la utilización de los recursos, en muchos casos el tratamiento de los desechos o la adaptación de las condiciones de trabajo internas permitirían resolver muchos de los problemas con relativa facilidad.

DECLARACIÓN POLÍTICA PARA REFLEJAR EL COMPROMISO DE LA EMPRESA

El RESG ha declarado que, a la hora de elaborar su declaración política en materia de derechos humano, la empresa debe definir y “dar a conocer públicamente sus responsabilidades, compromisos y expectativas”.

Los inversores, las ONG y otros actores ejercen una presión creciente sobre las empresas para que adopten declaraciones en materia de derechos humanos. Es normal que quienes trabajan para una empresa no se comprometan a abordar esta cuestión hasta que exista un apoyo claro y coherente por parte del propietario o del administrador principal. Esto explica por qué uno de los principios de la debida diligencia se refiere a la necesidad de formular una declaración clara y por escrito de la posición que asumen las empresas en relación con los derechos humanos.

Esta declaración debería limitarse a proclamar el compromiso de la empresa, por ejemplo:

> ***"XYZ (la empresa) se compromete a respetar los derechos humanos en el marco de sus actividades y, en sus relaciones con los empleados, clientes, proveedores y sus comunidades, apoya los principios recogidos en la Declaración Universal De Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de 1998 de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo."***

Es posible que algunas empresas deseen dar un paso más en esa declaración y detallar cada uno de sus elementos. Cualquiera que sea el nivel de detalle, la declaración - ya sea por sí misma, ya se incluya en otros compromisos adquiridos por la empresa - tiene que expresar claramente la decisión de la empresa de implicarse en relación con los derechos humanos y, además, enviar un claro mensaje, tanto interno como externo, de que la empresa se toma en serio el respeto de su responsabilidad empresarial.

El paso siguiente consiste en llevar esta declaración a la práctica e integrarla en el trabajo cotidiano de la empresa. La prevención del no respeto debe ser objeto de un seguimiento por parte de la empresa en su conjunto. Todos los empleados tienen que entender cómo pueden repercutir sus propias acciones sobre los derechos humanos de terceros. Es posible redactar unos procedimientos, reglas y políticas simples y difundirlos entre todas las personas interesadas (las declaraciones por escrito forman parte de las pruebas que puede aportar una empresa en caso de que se cuestione su actuación en materia de promoción del respeto de los derechos humanos). **La clave reside en actuar sobre los problemas que se han identificado y que dicha actuación resulte *visible*.**

Deberían encomendarse responsabilidades específicas a personas designadas dentro de la empresa para asegurarse de que las medidas propuestas se aplican en la realidad. Dichas medidas deberían revisarse y actualizarse periódicamente, y debería impartirse una formación para asegurarse de que tanto el personal como las demás personas entienden lo que se espera de ellos, y cuáles son las expectativas de la empresa respecto de la puesta en práctica de los Principios. Algunas empresas pueden incluir esta puesta en práctica en las descripciones de empleo, o integrar indicadores fundamentales de rendimiento (IFR) al respecto en las evaluaciones de la actuación profesional. Del mismo modo, es posible que se requieran fuertes medidas de disuasión para sancionar los comportamientos que no se correspondan con los compromisos adquiridos por la empresa.

Dada la necesidad de implicar a los titulares de derechos en el análisis del riesgo, deberían concebirse métodos de comunicación/consulta que permitan asegurarse de que la empresa pueda evaluar en todo momento la situación de dichos titulares de derechos, o que éstos puedan comunicarse directamente con la empresa. No tiene por qué resultar complicado, pero la comunicación/consulta es una herramienta fundamental para la gestión de esta cuestión. La experiencia demuestra que la falta de diálogo o el desconocimiento por parte de un titular de derechos de la manera en que puede comunicarse con la empresa puede desembocar rápidamente en un agravamiento de la situación, la cual puede acabar degenerando en un problema importante, e incluso en una crisis para la empresa. Estos mecanismos dotan a la empresa de los medios para resolver las cuestiones/problemas antes de que lleguen a agravarse, reduciendo así el tiempo y, a menudo, los gastos que conllevan para la empresa.

EN LA PRÁCTICA...

Debería designarse a uno de los responsables de la empresa como persona de contacto, que asuma la responsabilidad de la utilización de los mecanismos de consulta/comunicación. Al formular las preguntas apropiadas, o tratar de obtener los puntos de vista de los titulares de los derechos antes de que la empresa adopte ninguna medida, la persona de contacto puede ayudar a evitar una respuesta empresarial que podría tener una repercusión inmediata, o en último término negativa, sobre el respeto de los derechos.

LA CADENA DE SUMINISTRO/VALOR

Tal y como se mencionó anteriormente, a la hora de estudiar su responsabilidad en términos del respeto de los derechos humanos, una empresa tiene que analizar su cadena de suministro/valor ya que las acciones u omisiones de sus proveedores pueden afectar a la propia imagen que presenta la empresa en materia de derechos humanos. Este aspecto se menciona de manera específica en los Principios.

En el Principio 17(a) se declara que la debida diligencia en materia de derechos humanos:

> *"Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales".*

En el comentario que acompaña a este Principio, se reconoce la realidad de las modernas, y a menudo complejas, cadenas de suministro/valor, y que puede resultar "demasiado difícil" proceder con la diligencia debida en todos los eslabones de la cadena. En consecuencia, la empresa tiene que determinar en qué eslabones de la cadena son mayores los riesgos para los titulares de derechos. Puede tratarse de la ubicación del proveedor, los productos o servicios que suministra, u otros factores que se hayan determinado a través del correspondiente análisis que haya realizado la empresa para definir sus prioridades en materia de debida diligencia.

Pero el análisis que ha de llevarse a cabo no ha de realizarse únicamente de arriba hacia abajo. Una empresa puede verse implicada en un problema de derechos humanos si se considera que las acciones de un proveedor han tenido como resultado que la empresa se haya beneficiado del abuso. Así pues, aunque la debida diligencia puede ayudar a una empresa a tratar las repercusiones de sus propias actividades sobre la gente, también le puede ayudar en relación con sus proveedores para demostrar que ha adoptado todas las medidas razonables para evitar que se la pueda asociar con cualquier abuso que los mismos puedan cometer en sus actuaciones. A diferencia de lo que ocurre cuando una empresa descubre medidas que ella misma ha adoptado u omitido adoptar y que han resultado en una vulneración de los derechos

humanos de terceros y asume la responsabilidad de reparar esa vulneración, en el caso de un proveedor esto puede resultar más difícil.

Al mismo tiempo, no obstante, es necesario actuar. Qué y cuánto debe hacerse depende de lo que en los Principios se denomina "capacidad de influencia". La capacidad de influencia puede variar en función de las relaciones empresariales (cliente importante frente a pequeño proveedor). Cualquiera que sea su situación, la empresa tiene que actuar apropiadamente y alentar al proveedor a poner fin a la infracción y a repararla. Esta capacidad de influencia puede extenderse a situaciones en las que sea necesario poner fin a la relación a fin de resolver las repercusiones de las infracciones sobre la propia empresa.

EL CONCEPTO DE "DEBIDA DILIGENCIA"

En el Principio 17 se aborda el recurso al concepto de la debida diligencia como "herramienta" para ayudar a la empresa a identificar, prevenir, mitigar y dar respuesta a cualquier repercusión negativa en materia de derechos humanos. Ello debería implicar la evaluación de las repercusiones reales o potenciales sobre los derechos humanos, asumir las conclusiones alcanzadas y actuar en función de las mismas, realizar un seguimiento de las respuestas y comunicar cualquier medida que se adopte. La empresa no sólo tiene que tomar en consideración sus propias actividades, sino también todas las que se derivan de cualquiera de sus relaciones empresariales.

La debida diligencia es un concepto familiar para las empresas, en especial por su relación con asuntos tales como las fusiones y las adquisiciones. En consecuencia, es posible aprovechar la experiencia adquirida en esta materia pero, cuando se trata de la debida diligencia en relación con los derechos humanos, lo que ha de examinarse son los riesgos para las personas, y no los riesgos para la propia empresa. Es importante señalar, no obstante, que los riesgos en materia de derechos humanos pueden convertirse con mucha facilidad en riesgos empresariales. Sólo realizando un análisis de las repercusiones reales o potenciales sobre los derechos humanos puede una empresa corregir o reparar su comportamiento pues, sin este análisis previo, una empresa nunca puede saber los riesgos que supone para los demás y, por supuesto, para sí misma. La debida diligencia puede contribuir a responder a la pregunta "*¿cómo sabe una empresa que no está causando ningún perjuicio?"*

Habida cuenta de la dinámica empresarial, la debida diligencia en materia de derechos humanos debería formar parte de los actuales ejercicios sobre debida diligencia, tales como los que se realizan en relación con las fusiones y adquisiciones, pero deben repetirse periódicamente, y aplicarse al desarrollo de nuevas iniciativas, productos o servicios, o al acceso a un nuevo mercado o relación empresarial (contrato de suministro, empresa conjunta, etc.), o bien integrarse en otras evaluaciones, por ejemplo las que se llevan a cabo en relación con el entorno.

La responsabilidad de la empresa de respetar se aplica a todos los derechos humanos. Algunos parecerán evidentes por sí mismos, pero la herramienta de debida diligencia puede poner de manifiesto realidades hasta entonces desconocidas, que pueden exigir una reevaluación tanto de los riesgos como de las prioridades de la empresa. Dado que los riesgos afectan a personas,

la consulta con los grupos potencialmente afectados y con otros grupos tiene que formar parte necesariamente de cualquier proceso de evaluación de la debida diligencia.

Antes de comenzar es importante determinar cuáles son las partes potencialmente afectadas, a fin de garantizar que se las incluye debidamente. No existe una fórmula universal para este proceso; cuanto mayor es la huella que deja la empresa, mayor ha de ser la respuesta necesaria.

Es preciso asumir los resultados de las conclusiones en relación con la debida diligencia, y poner en marcha las medidas de respuesta oportunas. Esto requiere un seguimiento para asegurarse de que las medidas adoptadas son eficaces, así como una adaptación de los procesos internos a fin de garantizar que no se reproduce la infracción. Para eso hay que asignar responsabilidades y recursos, tanto humanos como financieros. La supervisión y la consulta con los grupos afectados también tienen que formar parte de la respuesta.

No existe un enfoque "de aplicación universal"

Las vías por las que optarán las empresas para garantizar el respeto de los derechos humanos serán tan numerosas y variadas como las propias empresas. No habrá una sola respuesta, o una única fuente de información, y el proceso requerirá experimentación y aprendizaje. Esto puede parecer una desventaja pero, en realidad, las empresas dispondrán de margen para desarrollar sus propios modelos prácticos de los que otros podrán aprender. Esta realidad también sirvió para orientar la labor final del Prof. Ruggie, que decidió elaborar estos Principios, en lugar de hacer lo imposible para desarrollar un modelo de aplicación universal.

Un proceso continuo

La responsabilidad de la empresa de respetar los derechos humanos es continua. Las situaciones que suponen repercusiones reales o potenciales de las actividades empresariales sobre los derechos humanos pueden evolucionar por diversos motivos, incluidos los cambios de actividad y de relaciones. En consecuencia, será necesario instaurar mecanismos de revisión periódica en lo que respecta tanto a la naturaleza de los derechos humanos implicados como a los mecanismos internos para gestionarlos.

Los derechos humanos en sí no requieren necesariamente nuevas políticas, procesos o procedimientos. A menudo es posible, a través de la revisión de los sistemas internos existentes, definir maneras de integrar las cuestiones de derechos humanos, evitándose así las repeticiones y contribuyendo a garantizar que éstos siempre se incluyan. Un conocimiento profundo de los mecanismos de derechos humanos, cuando éstos existen en el plano nacional, también puede ayudar a las empresas a tomar sus decisiones respecto de si resulta necesario

DAR A CONOCER LO QUE SE HACE – PRESENTACIÓN DE INFORMES

Dar a conocer las actividades de la empresa es una consecuencia natural de la responsabilidad de la empresa de respetar estos derechos. De no hacerse así, no hay manera de demostrar la implicación ni de informar a los clientes, asociados y otras partes interesadas que se está haciendo todo lo posible para responder a las expectativas inherentes a este proceso.

No es frecuente que se requiera a las empresas que no cotizan en bolsa que presenten informes a una autoridad pública o audiencia secundaria acerca de sus actividades o resultados. Las que están obligadas a hacerlo, o las que publican voluntariamente informes acerca de sus actividades de RSE o en materia de sostenibilidad, tal vez dispongan ya de herramientas para dar a conocer su labor en el campo de los derechos humanos. Dicho esto, cualquier empresa puede recopilar la información acerca de lo que está haciendo y, de manera relativamente simple, ponerla a disposición de sus accionistas.

EN LA PRÁCTICA...

La preparación de tales informes no tiene por qué ser onerosa, ya que el contenido es más importante que la presentación. En ellos se deberían explicar de manera sencilla las medidas e intenciones de la empresa. Las organizaciones nacionales de empleadores podrían refundir esta información y darle una mayor difusión en el plano nacional.

LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE EMPLEADORES: UN SOCIO CLAVE

Al principio, una empresa puede mostrarse reticente a la hora de implicarse en el principio de la "responsabilidad de la empresa de respetar" ante los obstáculos percibidos o reales. Entre los obstáculos más comunes cabe citar:

- El desconocimiento de la existencia de los Principios Orientadores
- El desconocimiento de las repercusiones potenciales o reales
- El coste percibido y/o real
- El desconocimiento de los posibles beneficios para la empresa
- Presiones contradictorias en términos de tiempo y otros recursos
- Presiones más inmediatas derivadas de la lucha cotidiana por la supervivencia comercial
- La falta de conocimientos especializados y de referentes (dónde encontrar apoyo técnico)
- La reticencia y lentitud a la hora de buscar ayuda exterior

Los esfuerzos desplegados por las organizaciones de empleadores a fin de que sus afiliados se impliquen en el respeto de los derechos humanos deben tener presente el hecho de que

cualquier implicación debe encajar en las realidades cotidianas de la vida de la empresa. Desde un punto de vista ideal, deberían trabajar a través de los canales que ya están utilizando las empresas y en los que éstas confían. Así pues, las organizaciones nacionales de empleadores tienen un papel fundamental y esencial que desempeñar, como socios clave de sus miembros de menor tamaño.

No obstante, también debe tenerse presente que, en este caso, resulta fundamental el papel del Estado y su deber de proteger los derechos humanos, por ejemplo facilitando información de fácil lectura sobre los derechos humanos, que pueda resultar de utilidad a la hora de velar por el cumplimiento de los requisitos nacionales y que las organizaciones de empleadores puedan distribuir entre sus miembros.

¿Cómo pueden ayudar las organizaciones nacionales de empleadores a las PYME?

Al igual que ocurre con el proceso de debida diligencia, las organizaciones nacionales de empleadores pueden estar en condiciones de ayudar a las empresas afiliadas, y en particular a las PYME, para tratar las distintas cuestiones que implican los Principios Orientadores, sensibilizándolas respecto de lo que significan para todas las empresas, compartiendo información y reuniendo a los miembros para intercambiar experiencias, prácticas óptimas, y modelos de debida diligencia. También pueden proporcionar formación y apoyo continuos, identificar a grupos de partes interesadas y establecer, mantener y propiciar el diálogo con las empresas.

3. GESTIÓN DE LOS ALEGATOS DE NO RESPETO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

A pesar de los esfuerzos desplegados para poner en práctica la responsabilidad de la empresa de respetar, pueden surgir problemas en torno a las denuncias de incumplimiento. En lugar de esperar a que surjan problemas y, después, tratar de concebir un proceso para resolverlos, la empresa debe considerar, como parte de su **labor inicial**, la creación de un procedimiento específico para la tramitación de reclamaciones.

En consecuencia, mientras que los alegatos pueden ponerse en conocimiento de la empresa a través de distintas vías, un objetivo fundamental debería ser disponer de un sistema para recibirlos, examinarlos, tratarlos y corregirlos debidamente y lo antes posible, sin esperar a que degeneren en un problema grave, o en una crisis, que resultará más difícil gestionar. Esto

resulta especialmente importante cuando existe una amenaza latente de publicidad negativa o de una reacción comunitaria. Dichos mecanismos deberían darse a conocer claramente, y ser directos, rápidos y eficaces. Dado que en esta fase se trata únicamente de alegatos, ambas partes deben preservar el derecho a la intimidad, la confidencialidad y la confianza.

EN LA PRÁCTICA...

Esto no debe resultar excesivamente complicado. Es posible inspirarse de procedimientos existentes, por ejemplo los dispuestos para gestionar las reclamaciones de los clientes, que no deberían ser algo nuevo para la empresa.

Además, este proceso de reclamación debería tomar en consideración lo siguiente:

- **La empresa debe contar con un responsable designado para recibir las reclamaciones**. Debe darse a conocer a las partes interesadas la manera de comunicarse con esa persona. Ésta tendrá que estar familiarizada con el ámbito de los derechos humanos, ser capaz de realizar un seguimiento de los alegatos, y estar facultada para resolverlos cuando sea posible. La confusión interna acerca de quién ha de tratar estas cuestiones es fuente de frustraciones para ambas partes, y puede dar lugar a un agravamiento de la situación si el reclamante piensa que la empresa no está escuchando, o que está retrasando la gestión del problema. Con el fin de garantizar la imparcialidad, debería considerarse la posibilidad de acudir a un tercero que actúe como mediador, a fin de evitar la acusación de que la empresa se erige a la vez en juez y parte.
- **Una vez que se ha recibido la reclamación, debería informarse al reclamante, de preferencia por escrito,** de la recepción de la misma, la manera de comunicarse con la persona responsable de su tratamiento, en qué consiste el procedimiento, y el plazo probable hasta su resolución.
- **Todas las reclamaciones deben tomarse en serio e investigarse**. El nivel de detalle que requerirá la investigación dependerá de si la reclamación se refiere a actuaciones directas de la empresa o a las de un proveedor. La investigación debe llevarse a cabo de manera detallada y lo más rápidamente posible. Según cuál sea la naturaleza de la reclamación, la empresa puede considerar preferible recurrir a un tercero neutral para que lleve a cabo la investigación. Es posible que existan en el plano nacional grupos capaces de desarrollar esta labor, como son las asociaciones nacionales de mediadores independientes. También es posible que el organismo nacional de derechos humanos pueda proponer este tipo de servicio. La implicación de un tercero puede servir para evitar las acusaciones de parcialidad y lograr un resultado más aceptable para el reclamante y otras personas. Es importante recordar que la finalidad del procedimiento de reclamación es resolver el problema lo antes posible a partir del momento en que se planteó. Esto entrañará discutir con cierto grado de detalle con el reclamante para asegurarse de que se conocen todos los hechos. Si la reclamación llega a través de un tercero que actúa en nombre del reclamante, debe determinarse claramente la autoridad atribuida a dicho tercero antes de proseguir.

- **La solución de la reclamación puede adoptar muchas formas.** Puede implicar incluso la aceptación por parte del reclamante de que la empresa no ha hecho nada indebido. Si se trata rápidamente, también es posible que resulte suficiente una excusa por la infracción. La solución no siempre es una cuestión de dinero, pero cuanto antes se encuentre, mejor para todos los implicados. Toda solución tiene que ponerse en práctica rápidamente, y esto incluye, de ser necesario, la aplicación de medidas correctoras a las políticas y procesos de la empresa. No obstante, al responder a la reclamación, especialmente cuando la empresa no la acepta, debe tenerse presente el riesgo de un eventual litigio, y es posible que haya de buscarse asesoramiento legal para la formulación de cualquier respuesta.
- **Este enfoque es un procedimiento no judicial.** Se puede alentar al reclamante a utilizarlo, pero no se le puede forzar a hacerlo. Cuando ambas partes acuerdan utilizarlo, debe respetarse el proceso y aceptarse el resultado del mismo. Por otra parte, el reclamante puede escoger no utilizarlo y, en su lugar, acudir a cualquier mecanismo estatal. Es importante estar familiarizado con los mecanismos legales existentes en materia de derechos humanos, que podrían hacer que no fuera necesario adoptar enfoques en el plano de la empresa. Esta decisión requiere no obstante la existencia de un procedimiento jurídico nacional en materia de derechos humanos que funcione plenamente.

Además de proceder a la creación de un procedimiento empresarial de reclamación, es importante entender todos los procedimientos que existen en el plano nacional. Muchos países disponen de legislación y de oficinas de derechos humanos que cuentan con procedimientos de tramitación de reclamaciones. Es importante adaptar el proceso interno de la empresa al sistema estatal, a fin de evitar las duplicaciones, las incoherencias y la confusión. Además, en ciertos países, estos sistemas estatales son el primer punto de contacto para los reclamantes y, en consecuencia, puede que la primera noticia que tenga una empresa de una reclamación le llegue a través de funcionarios nacionales de derechos humanos. Así pues, es importante que la empresa sea capaz de responder apropiadamente y de colaborar con la oficina de derechos humanos, familiarizándose con su función de investigación, que se distingue de la autoridad de que pueda disponer para procesar.

Por último, la empresa debería mantener un registro fiel de todas las reclamaciones recibidas, las medidas adoptadas por la empresa, el mecanismo utilizado para resolverlas y el resultado obtenido. Si bien la empresa debe proteger las informaciones de carácter privado o comercial, debe estar dispuesta a facilitar la información si así se le solicita o requiere.

CONCLUSIÓN

El presente material se facilita a fin de que sirva de punto de partida para la implicación de las empresas con los Principios Orientadores sobre Empresa y Derechos Humanos, y en especial con el pilar de la responsabilidad de la empresa de respetar dichos derechos. Tras su refrendo por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, estos Principios se han convertido en una realidad. La sensibilización al respecto se irá incrementando a través de la labor tanto de promoción como de información acerca de las infracciones de los derechos humanos por parte de las empresas. Representa un intento de alentar a las empresas a

enfrentarse a esta cuestión y a ofrecer su propia articulación de las expectativas suscitadas por los Principios.

Los enfoques adoptados no tienen por qué ser complicados o excesivamente gravosos. Tienen que reflejar las realidades de la empresa y sus actividades. Algunas empresas se enfrentarán a un mayor riesgo que otras, algunas respuestas empresariales tendrán que ser más firmes que otras. Sin embargo, hoy existe la expectativa de que las empresas se impliquen con los Principios y respeten los derechos humanos.

El mensaje fundamental es el siguiente: esté preparado, realice el estudio y utilice la debida diligencia como herramienta para entender mejor cuáles son las repercusiones reales o potenciales de las actividades empresariales en relación con los derechos humanos, y gestione ese resultado. Sólo mediante la anticipación puede una empresa protegerse y responder a la expectativa social y ética de que las actividades empresariales no vulneren los derechos humanos.

Se trata en gran medida de un ámbito de actividad incipiente, y hay diversos actores que ya están desarrollando recursos específicos. La experiencia seguirá inspirando su evolución. Se adjuntan algunos recursos que pueden ayudar a conocer con más detalle los Principios. Se alienta a las empresas a recurrir a su organización nacional de empleadores para obtener información y asistencia, así como para que ésta le ayude a identificar otros recursos locales.

REFERENCIAS

OECD Watch and Eurosif, *Assessing Adherence to the OECD Guidelines' Human Rights Provisions*, Fact Sheet 3, 2007, www.oecdwatch.org or www.eurosif.org

UN Global Compact; Global Reporting Initiative; and Realizing Rights: The Ethical Globalization Initiative, *Corporate Human Rights Reporting: An Analysis of Current Trends*, 2009, https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Human_Rights_analysis_trends.pdf

UN Global Compact; Danish Institute for Human Rights, *The Arc of Human Rights Priorities. A New Model for Managing Business Risk*, www.humanrightsbusiness.org or www.unglobalcompact.org

Castan Centre for Human Rights Law; International Business Leaders Forum; UN Human Rights; and UN Global Compact, *Human Rights Translated. A Business Reference Guide*, 2008, www.law.monash.edu.au/castancentre, www.unglobalcompact.org, www.iblf.org, www.ohchr.org,

UN Human Rights; UN Global Compact, *Embedding Human Rights in Business Practice II*, 2007, www.ohchr.org, www.unglobalcompact.org

International Finance Corporation; The Global Compact; International Business Leader Forum, *Guide to Human Rights Impact Assessment and Management*, Road-Testing Draft, 2007, www.ifc.org; www.unglobalcompact.org; www.iblf.org

Global Compact, Global Compact Network Netherland, *How to do Business with Respect for Human Rights*, 2010, www.unglobalcompact.org, www.gcnetherlands.nl

Chartered Institute of Purchasing and Supply; Traidcraft Exchange, *Taking the lead. A guide to more responsible procurement practices*, 2007, www.cips.org

Institute for Human Rights and Business, *Review of business experiences of applying human rights due diligence*, 2010, www.ihrb.org

Institute for Human Rights and Business, *Business and Human Rights Due Diligence: The next Five Years* (2011-2015), www.ihrb.org

Business Humanitarian Forum; Conference Board, *Company Responsibilities in Countries with Human Rights Challenges*, Forum Report, 2008, www.conference-board.org and www.bhforum.ch

Shell, *Human Rights Dilemmas. A Training Supplement*, http://shell.com/primers

Danish Institute for Human Rights, *Doing Business in High-Risk Human Rights Environments*, Due Diligence Papers, 1st edition 2001, www.humanrights.dk

The London School of Economics and Political Science; Corporate Responsibility Coalition, *The Reality of Rights. Barriers to accessing remedies when business operates beyond borders*, 2009, www.corporate-responsibility.org

Novartis Foundation for Sustainable Development; The Prince of Wales International Business Leader Forum, *Human Rights and the Private Sector*, International Symposium Report, 2004, www.novartisfoundation.com, www.iblf.org

International Organisation of Employers, *The Role of Business within Society*, Position Paper, 2005, www.ioe-emp.org

International Chamber of Commerce; Business & Industry Advisory Committee; International Organisation of Employers, *Business and Human Rights: The Role of Business in weak governance zones*, Business proposals for effective ways of addressing dilemma situations in weak governance zones, 2006, www.ioe-emp.org, www.**icc**wbo.org, www.**biac**.org

RUGGIE, John. *Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework*, Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, UN Human Rights Council, 2011, http://www2.ohchr.org

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE EMPLEADORES (OIE)
26, chemin de Joinville
1216 Cointrin / Ginebra
Suiza

Teléfono: +41 22 929 00 00
Fax: +41 22 929 00 01
Correo-e: ioe@ioe-emp.org
Internet: www.ioe-emp.org