



## Indicadores Corporate Human Rights Benchmark

Esta sección comprende una selección de indicadores extraídos de la metodología 2022-2023 del Corporate Human Rights Benchmark (CHRB). A través de mediciones anuales utilizando información públicamente disponible, el CHRB entrega una imagen comparativa de las políticas y procesos en materia de derechos humanos de las mayores empresas del mundo. Para realizar esta medición, el CHRB ha desarrollado una serie de indicadores sobre las políticas, procesos y prácticas que tienen en marcha las empresas sobre los derechos humanos y cómo responden a las denuncias graves.

La selección de indicadores de esta sección es solo una muestra para ejemplificar algunos aspectos que mide el CHRB en relación con la etapa de la debida diligencia discutida en el capítulo correspondiente. Los indicadores seleccionados se refieren a aquellos transversales para todo tipo de industria y la traducción al español no es oficial.

Para más información sobre el CHRB, la metodología utilizada y el catálogo completo de indicadores por industria, consulte la página oficial [disponible aquí](#).

### Tema de medición C: Recursos y mecanismos de reclamación

#### C.1 Mecanismo(s) de reclamación para los trabajadores

La empresa dispone de uno o varios mecanismos (propios, de terceros o compartidos) a través de los cuales los trabajadores pueden plantear quejas o preocupaciones incluso en relación con cuestiones de derechos humanos. El mecanismo o mecanismos está disponible para todos los trabajadores y tiene en cuenta la accesibilidad de grupos marginados. El mecanismo o mecanismos no se utilizan para socavar el papel de los sindicatos legítimos (o de los organismos equivalentes de los trabajadores cuando el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva esté restringido) en la resolución de conflictos laborales, ni impide el acceso a los mecanismos de reclamación judiciales o no judiciales. El principio rector 31 de proporciona criterios pertinentes para el diseño y el funcionamiento de dichos mecanismos.

##### Puntuación 1

La empresa indica que tiene uno o más mecanismos, o participa en un mecanismo de terceros o compartido, accesible a todos los trabajadores para plantear quejas o preocupaciones relacionadas con la empresa.

*Nota: No se requiere una referencia explícita a los derechos humanos, pero un mecanismo que esté diseñado específicamente para cubrir otros temas (por ejemplo, una línea de atención a la corrupción) tendrá que dejar claro a los interesados que puede utilizarse también para los problemas de derechos humanos.*

##### Puntuación 2

La empresa describe cómo garantiza que el mecanismo esté disponibles en todos los idiomas apropiados y que los trabajadores lo conozcan (por ejemplo, comunicación(es) /formación específica) **Y** la empresa describe cómo garantiza que los trabajadores de su cadena de suministro tienen acceso al mecanismo propio de la empresa para plantear quejas o preocupaciones o bien la empresa espera que sus socios comerciales extractivos establezcan un mecanismo(s) para que sus trabajadores planteen dichas quejas o preocupaciones **Y** la empresa espera que sus socios comerciales transmitan la misma expectativas sobre el acceso a los mecanismos de reclamación a sus propios socios comerciales en su cadena de suministro.

### **C.2 Mecanismo(s) de reclamación para individuos y comunidades externas**

La empresa dispone de uno o varios mecanismos (propios, de terceros o compartidos) a través de los cuales los individuos y las comunidades que puedan verse afectados negativamente por la empresa puedan plantear quejas o preocupaciones, incluso en relación con cuestiones de derechos humanos. El mecanismo o mecanismos están a disposición de todas las personas y comunidades externas y tiene en cuenta la accesibilidad de los grupos marginados. El mecanismo o mecanismos no excluyen el acceso a los mecanismos de reclamación judiciales o no judiciales. El Principio 31 proporciona criterios relevantes para el diseño y el funcionamiento de dichos mecanismos.

#### **Puntuación 1**

La empresa indica que tiene uno o más mecanismos, o participa en un mecanismo compartido, accesible a todas las personas externas y comunidades que puedan verse afectadas negativamente por la empresa, o aquellos que actúan en su nombre, para plantear quejas o preocupaciones.

*Nota: No se requiere una referencia explícita a los derechos humanos, pero un mecanismo diseñado específicamente para cubrir otros temas (por ejemplo, una línea directa de corrupción) deberá dejar claro a las partes interesadas que también puede utilizarse también para los problemas de derechos humanos.*

#### **Puntuación 2**

La empresa describe cómo garantiza que el mecanismo o mecanismos están disponibles en los idiomas locales y que todos los grupos de interés afectados son conscientes de ello (por ejemplo, comunicación(es)/formación específica) **Y** la empresa describe cómo garantiza que las personas y comunidades externas tienen acceso a el mecanismo propio de la empresa para para plantear quejas o preocupaciones sobre cuestiones de derechos humanos, o bien la empresa espera que sus socios comerciales establezcan un mecanismo para que puedan plantear dichas quejas **Y** la empresa espera que sus socios comerciales transmitan la misma expectativa sobre el acceso a los mecanismos de reclamación a sus proveedores.

### **C.3 Los usuarios participan en el diseño y funcionamiento del mecanismo(s)**

La empresa (o la iniciativa, en el caso de un mecanismo compartido) se compromete con los usuarios potenciales o reales en el diseño, implementación rendimiento y mejora del mecanismo o mecanismos.

#### **Puntuación 1**

La empresa describe cómo se compromete con los usuarios potenciales o reales en el diseño y el funcionamiento del (de los) mecanismo(s) (por ejemplo, sobre el alcance métodos para presentar quejas, etc.) **O** la empresa proporciona al menos dos ejemplos de cómo se compromete con los usuarios potenciales o reales en el diseño, aplicación o funcionamiento del mecanismo o mecanismos.

### **Puntuación 2**

La empresa también describe cómo se relaciona con los usuarios potenciales o reales (o individuos u organizaciones que actúan en su nombre) sobre la mejora del mecanismo o mecanismos **Y** proporciona al menos dos ejemplos de cómo lo hace. **Si** la empresa espera que sus socios comerciales establezcan sus propios mecanismo(s) según C.1 o C.2, también espera que consulten a los usuarios potenciales o reales sobre el diseño, la implementación o el funcionamiento de su(s) mecanismo(s).

### **C.4 Los procedimientos relacionados con el o los mecanismos de reclamación son equitativos, disponibles públicamente y explicados**

La empresa describe cómo se reciben, se procesan y se abordan las quejas o preocupaciones. También describe cómo se informa a lo largo del proceso a los que realizan las reclamaciones, así como el modo en que las reclamaciones pueden ser elevadas o retiradas. Además, la empresa adopta medidas para garantizar un acceso y participación equitativos en los mecanismos de quejas mediante la prestación de servicios técnicos, financieros, de asesoramiento o apoyo, según convenga a la luz del mandato, los objetivos y el funcionamiento del mecanismo de reclamación. Esto incluye una explicación de los resultados que el mecanismo de reclamación puede y no puede ofrecer a los usuarios en forma de reparación (incluida la financieros y no financieros).

### **Puntuación 1**

La empresa describe los procedimientos para gestionar las quejas o preocupaciones, incluyendo los plazos para abordar las quejas o y para informar al denunciante **Y** la empresa describe el apoyo técnico, financiero o de asesoramiento disponible para los denunciantes para permitir la igualdad de acceso y participación en el proceso de reclamación.

### **Puntuación 2**

La empresa explica el tipo de resultado(s) al reclamante mediante el uso del mecanismo o mecanismos de reclamación **Y** la empresa también describe cómo las quejas o preocupaciones de los trabajadores y de todas las personas y comunidades externas pueden ser elevadas a niveles más altos o a terceros adjudicadores o mediadores independientes para impugnar el proceso o el resultado.

### **C.5 Prohibición de represalias por plantear quejas o preocupaciones**

La empresa prohíbe las represalias por plantear quejas o preocupaciones, incluyendo en relación con cuestiones de derechos humanos. Las represalias pueden adoptar muchas formas, incluyendo el daño físico, psicológico, económico o legal. Además, las represalias pueden tener lugar contra muchas personas diferentes dependiendo del contexto, no sólo contra la persona que plantea la

queja o preocupación, sino también contra la familia, los representantes colegas, representantes sindicales, defensores de los derechos humanos, testigos, intérpretes, amigos y otros. Las formas económicas de represalias pueden incluir acciones negativas relacionadas con el empleo de una persona, incluidos el descenso de categoría, las medidas disciplinarias, el despido, la reducción del salario, la reasignación del trabajo o del turno, la discriminación antisindical y listas negras. Las formas legales de represalia pueden incluir litigios y demandas estratégicas contra la participación pública (SLAPP). Estas son demandas civiles, penales o administrativas sin fundamento, realizadas con la intención de impedir que individuos o grupos (incluidas las personas y organizaciones que actúan en su nombre) realicen críticas, oposición, participación pública o actividades similares en relación con las operaciones de una empresa. (véase también el indicador A.1.6).

### **Puntuación 1**

La empresa indica que prohíbe las represalias contra los trabajadores y otros grupos de interés (incluidos los que los representan) por plantear quejas o preocupaciones relacionadas con los derechos humanos **Y** la empresa describe las medidas establecidas para evitar las represalias (por ejemplo, garantizando el anonimato cuando se plantean quejas o preocupaciones o realizando evaluaciones y abordando los riesgos de represalias).

### **Puntuación 2**

La empresa también indica que no tomará represalias contra los trabajadores y partes interesadas a través de:

- acciones legales contra personas u organizaciones que hayan presentado o intentado presentar un caso contra ella que implique una alegación creíble de impactos adversos sobre los derechos humanos, o contra los abogados que los representen.
- despedir o adoptar formas de represalia económica contra cualquier trabajador o sus representantes que hayan presentado o intentado presentar una demanda contra la empresa por una denuncia de violación de los derechos humanos
- realizar actos violentos o amenazas a los medios de vida, la carrera o la reputación de los demandantes o de sus abogados

**Y** la empresa espera que sus socios comerciales extractivos prohíban las represalias contra los trabajadores y otras partes interesadas (incluidas las partes que los representan) por plantear problemas relacionados con los derechos humanos.

## **C.6 Participación de la empresa en los mecanismos de reclamación estatales**

La empresa no impide el acceso a los mecanismos judiciales o no judiciales del Estado u otros mecanismos (como los internacionales) para las personas que denuncian impactos adversos sobre los derechos humanos. La empresa no exigirá a las personas que renuncien permanentemente a sus derechos legales para presentar una reclamación a través de un proceso judicial o no judicial como condición para participar en un proceso de reclamación/mediación y no exige disposiciones de confidencialidad (por ejemplo, acuerdos de no divulgación) con respecto a las reclamaciones de derechos humanos. Tampoco impide el acceso por parte de las autoridades competentes que investigan y resuelven alegaciones de derechos humanos creíbles. La empresa participa en los

mecanismos de reclamación no judiciales proporcionados por el Estado, cuando éstos estén disponibles para resolver reclamaciones.

### **Puntuación 1**

La empresa indica que no exige a las personas o comunidades que participan en un proceso de reclamación que renuncien permanentemente a sus derechos legales para presentar una reclamación a través de un proceso judicial o no judicial como condición para participar en el mecanismo de reclamación (por ejemplo exigiendo un arbitraje o una mediación vinculante) **Y** la empresa indica que no exige disposiciones de confidencialidad (por ejemplo, acuerdos de no divulgación) con respecto a las quejas relacionadas con los derechos humanos.

### **Puntuación 2**

La empresa también establece el proceso por el que coopera con mecanismo(s) no judicial(es) de quejas basado(s) en el estado sobre las quejas presentadas contra ella **O** proporciona un ejemplo de los problemas resueltos (si procede).

## **C.7 Remediar los impactos adversos**

La empresa proporciona o coopera en la reparación de las víctimas cuando identifica que ha causado o contribuido a los impactos adversos sobre los derechos humanos (o cuando otros han puesto esa información en conocimiento de la empresa, por ejemplo, a través de sus mecanismos de reclamación). También incorpora cambios en los sistemas, procesos (por ejemplo, procesos de diligencia debida) y prácticas para prevenir impactos adversos similares en el futuro.

### **Puntuación 1**

La empresa describe el enfoque que adoptó para proporcionar o permitir un remedio oportuno a las víctimas de los impactos adversos sobre los derechos humanos que ha causado o a los que ha contribuido **O**, si no se han identificado impactos adversos, la empresa describe el enfoque que adoptará para proporcionar o permitir una reparación oportuna a las víctimas.

### **Puntuación 2**

La empresa también describe los cambios en los sistemas, procesos y prácticas para prevenir impactos adversos similares en el futuro **Y** la empresa describe su enfoque para supervisar la aplicación de la solución acordada **O**, si no se han identificado impactos adversos, la empresa describe el enfoque que adoptará para revisar y cambiar los sistemas, procesos o prácticas para prevenir impactos adversos similares en el futuro.

*Conceptos clave: La reparación/remediación se refiere tanto al proceso de proporcionar un remedio para un impacto negativo sobre los derechos humanos, como los resultados sustantivos que pueden contrarrestar o reparar el impacto negativo. Estos resultados pueden adoptar una serie de formas como las disculpas, restitución, rehabilitación, compensación financiera o no financiera y sanciones punitivas (ya sean penales o administrativas, como multas), así como la prevención del daño mediante, por ejemplo medidas cautelares o garantías de no repetición.*



**CERALC**  
Conducta Empresarial Responsable  
en América Latina y el Caribe



## **C.8 Comunicación sobre la eficacia de los mecanismos de reclamación y la incorporación de las lecciones aprendidas**

La empresa divulga información sobre el funcionamiento práctico del mecanismo(s) de reclamación para sus propios trabajadores y para las personas/comunidades que puedan verse afectadas por las operaciones de la empresa. Esto puede incluir los tipos/naturaleza de las quejas presentadas, el número de reclamaciones rechazadas y los motivos, así como los resultados y las actividades de seguimiento de los casos completados. La empresa también describe cómo las lecciones del mecanismo han contribuido a mejorar su sistema de gestión de derechos humanos y cómo revisa la eficacia del mecanismo para mejorar su funcionamiento y abordar los retrasos o la no aplicación de los resultados acordados con las partes interesadas.

### **Puntuación 1**

La empresa revela datos sobre el funcionamiento práctico del mecanismo(s), incluyendo el número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, abordadas o resueltas y los resultados obtenidos para sus propios trabajadores y para las personas y comunidades externas que puedan verse perjudicados por la empresa **Y** proporciona un ejemplo de cómo las lecciones del mecanismo han contribuido a mejorar el sistema de gestión de derechos humanos de la empresa.

### **Puntuación 2**

La empresa describe el(los) proceso(s) para revisar la eficacia del(los) mecanismo(s) de reclamación y los cambios realizados para mejorarlo(s) basándose en su revisión **Y** la empresa describe los procedimientos que tiene establecidos para abordar los retrasos o la no aplicación de los resultados acordados con las partes interesadas.