

Conducta Empresarial Responsable:

Guía de Debida Diligencia en Derechos Humanos,
recomendaciones para su implementación



Implementada por

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Conducta Empresarial Responsable: Guía de Debida Diligencia en Derechos Humanos, recomendaciones para su implementación

La Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH es una empresa federal que opera en todo el mundo. Asiste al Gobierno de la República Federal de Alemania en su labor para alcanzar sus objetivos en el ámbito de la cooperación internacional para el desarrollo sostenible. Este documento fue elaborado con el apoyo de la Cooperación Alemana GIZ, a través del Programa SinCero II – Buena Gobernanza para un Ecuador Transparente e Íntegro y Alliance for Integrity en Ecuador por encargo del Ministerio de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) del Gobierno Federal de Alemania.

Domicilios de la Sociedad

Bonn y Eschborn, Alemania
Whympfer N28-39 y Orellana
Casilla 17-07-8721
Quito, Ecuador
E giz-ecuador@giz.de
I www.giz.de

Contraparte

Consejo Consultivo de Alliance for Integrity en Ecuador
Presidencia – Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad (CERES), Presidencia
Vicepresidencia – SERTECPET

GIZ Ecuador

Bernhard Böesl – Director Residente
Rubeena Esmail – Coordinadora de Clúster Paz y Cohesión Social
Fiorella Mayaute – AV Programa SinCero II – Buena Gobernanza para un Ecuador Transparente e Íntegro

Coordinación Técnica – Cooperación Alemana GIZ

Programa SinCero II

Germán Guerra – Jefe de Componente Sector Privado y Desarrollo de Capacidades, Programa SinCero II
Juan Sebastián Segovia – Asesor Técnico en Compliance y Debida Diligencia en el Sector Privado, Programa SinCero II
Analía Beler – Asesora Técnica en Gestión de Conocimiento, Programa SinCero II

Alliance for Integrity

Carolina Echevarría – Directora de Alliance for Integrity
Leandro Arreagada – Director de Operaciones y Programas, Alliance for Integrity
Daniela Camargo – Asesora Técnica, FIT for FAIR, Alliance for Integrity

Autoría:

Esta guía ha sido elaborada y actualizada por Paulina Murillo Nevárez, teniendo como base el insumo preparado en 2022 por el equipo técnico consultor integrado por:

Vanessa Rodríguez, Editora
Ernesto Velasco, Coordinador Técnico
María Luisa Azanza, Coordinadora General

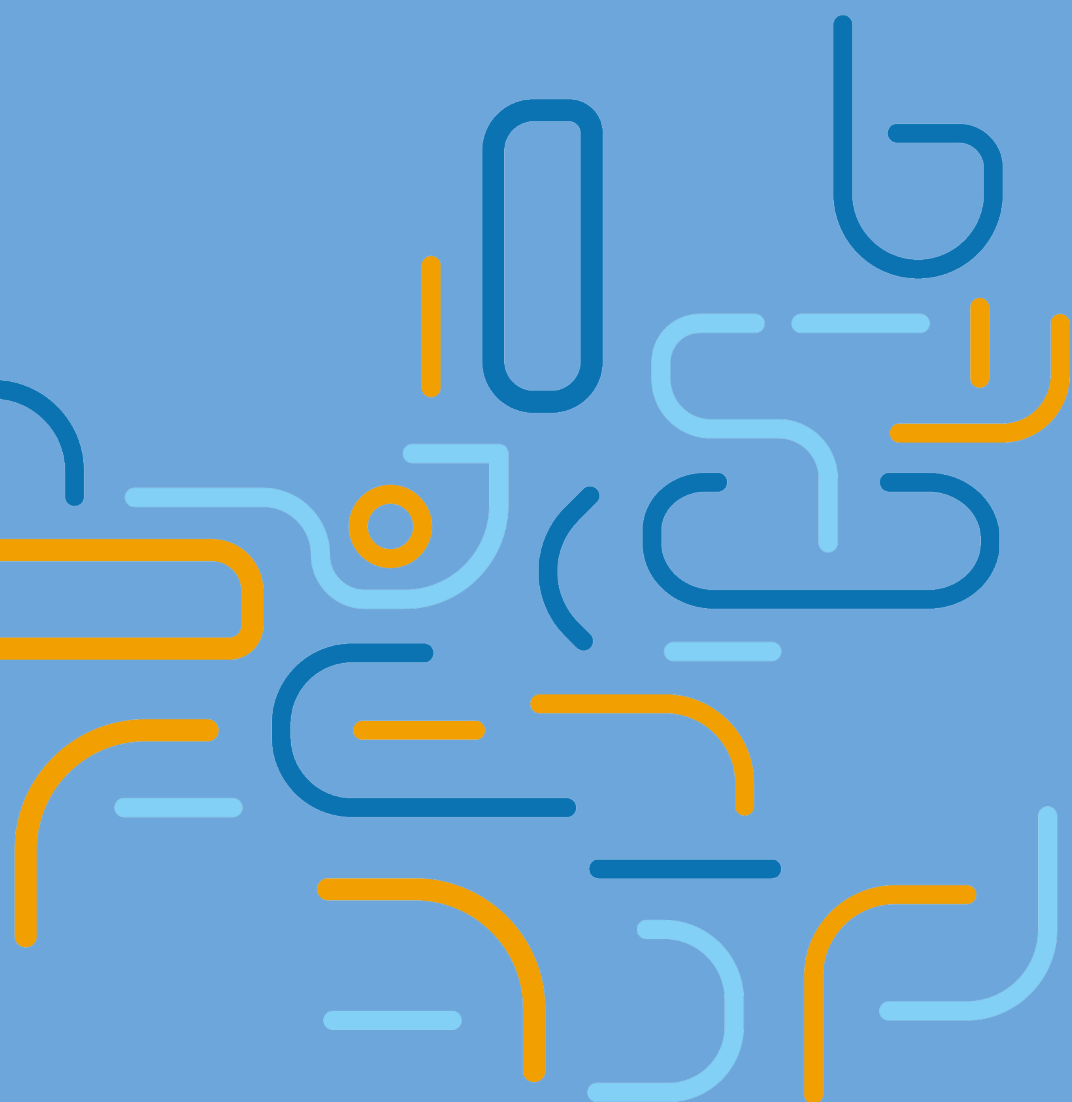
Edición

Diseño: Pamela Parra
Junio, 2026

Contenido

1. Objetivo de la guía	4
2. Generalidades sobre Conducta Empresarial Responsable y Derechos Humanos en el ámbito empresarial	7
2.1 Relación de los derechos humanos y las empresas	10
2.2 Acciones empresariales que pueden vulnerar los derechos humanos	12
3. Normativa aplicable en Ecuador	15
4. Integridad empresarial desde la mirada integral de los derechos humanos	23
4.1 ¿Cómo incorporar el enfoque de derechos humanos en una empresa?	26
4.2 ¿Cómo implementar el proceso de debida diligencia en derechos humanos?	27
5. Los cuatro pasos para un proceso de debida diligencia en derechos humanos	29
5.1 Paso 1: Compromiso político de más alto nivel organizacional	32
5.2 Paso 2: Un procedimiento de debida diligencia	35
Matriz sectorial: sectores económicos en el Ecuador y derechos humanos en riesgo (lista no exhaustiva)	41
5.3 Paso 3: Detener, mitigar y reparar los impactos	49
5.4 Paso 4: Rendir cuentas, comunicar y ser transparentes	58
6. Termómetro inicial de cumplimiento de debida diligencia en derechos humanos	64
7. Glosario de Términos	67
Tabla 1 - Principales derechos humanos a ser protegidos en el ámbito empresarial	36
Tabla 2 - Ejemplo de acciones empresariales y derechos protegidos	38
Tabla 3 - Mapeo de departamentos y responsabilidades	38
Tabla 4 - Ejemplos aplicables a empresas ecuatorianas	44
Tabla 5 - Evaluación de riesgos	48
Tabla 6 - Nivel de cumplimiento del sistema	65
Tabla 7 - Valoración final	66
Ilustración 1 - Concepto clave	25
Ilustración 2 - Principios rectores	27
Ilustración 3 - El paraguas de los derechos humanos	28
Ilustración 4 - Concepto clave	28
Ilustración 5 - Los 4 pasos para el proceso de debida diligencia en derechos humanos	30
Ilustración 6 - El proceso de debida diligencia en derechos humanos.	31
Ilustración 7 - Paso 1. Compromiso Político	32
Ilustración 8 - Política de derechos humanos	37
Ilustración 9 - Paso 2. Debida diligencia	35
Ilustración 10 - Ejemplo de stakeholders	40
Ilustración 11 - Paso 3: Detener, mitigar y reparar	49
Ilustración 12 - Ejemplo de mitigación colaborativa	51
Ilustración 13 - Indicadores de DDHH	56
Ilustración 14 - Ejemplo para implementar debida diligencia	57
Ilustración 15 - Paso 4: Rendir cuentas, comunicar, transparentar	58
Ilustración 16 - Ejemplo para comunicar DDHH	59
Ilustración 17 - Resumen de los 4 pasos	61

1 Objetivo de la guía



1. Objetivo de la guía

Este instrumento fue elaborado como resultado de la cooperación entre el Programa bilateral Ecuador SinCero de la Cooperación Alemana GIZ y la iniciativa global de GIZ, Alliance for Integrity, partiendo de un trabajo ejecutado en 2022, a partir de insumos recogidos en un laboratorio multiactor que reunió a representantes de empresas, gremios empresariales, sociedad civil y academia de Ecuador. La presente edición ha sido actualizada, incorporando los avances normativos, institucionales y sectoriales de conformidad con la realidad ecuatoriana a 2026.

La publicación *“Conducta Empresarial Responsable: Guía de Debida Diligencia en Derechos Humanos, recomendaciones para su implementación”* tiene como objetivo orientar de manera práctica y progresiva a las empresas que inician o fortalecen la integración de la conducta empresarial responsable (CER) y la debida diligencia en derechos humanos en su gestión. Esta guía no constituye un instrumento legal ni vinculante, su finalidad es ofrecer lineamientos generales que orienten y faciliten una implementación gradual, proporcional y alineada con estándares internacionales, considerando el contexto, tamaño y nivel de madurez de cada organización.

En suma, esta guía orienta en sentido práctico a las empresas interesadas en la integración progresiva de la conducta empresarial responsable (CER) y de la debida diligencia en derechos humanos en su gestión. Su objetivo es ofrecer orientaciones prácticas que permitan fortalecer la prevención y gestión de riesgos, mejorar la toma de decisiones y garantizar que las actividades empresariales se desarrollen respetando los derechos de todas las personas involucradas en la cadena de suministro.

Por eso, incorpora medidas para:

- I. Desarrollar y fortalecer capacidades internas sobre conceptos fundamentales de conducta empresarial responsable y debida diligencia en derechos humanos, promoviendo una comprensión común en toda la organización.
- II. Sensibilizar e identificar vulneraciones reales o potenciales a los derechos humanos en el ámbito laboral y en la cadena de suministro, entendiendo que la gestión preventiva y el respeto de los derechos es la base de una operación ética y responsable.
- III. Analizar cómo los riesgos e impactos adversos asociados a las actividades empresariales afectan de manera concreta a las personas y a los distintos grupos de interés, con el fin de visibilizar sus consecuencias reales y reforzar la necesidad de priorizar los derechos humanos como eje central de la gestión empresarial.
- IV. Proporcionar herramientas, experiencias prácticas y medidas para implementar procesos de debida diligencia, incluyendo identificación y evaluación de riesgos, medidas de mitigación, monitoreo, comunicación y mecanismos de reparación, en coherencia con los Principios Rectores de Naciones Unidas¹ y las Líneas Directrices de la OCDE para empresas².

¹ Aprobado por el Consejo de Derechos Humanos en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011. Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

² OCDE (2018), *Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable*.

En este documento, el lector encontrará escenarios y casos prácticos que reflejan situaciones cotidianas del ámbito empresarial y que podrían constituir potenciales afectaciones a los derechos humanos, con implicaciones para la reputación e integridad de las empresas. Estos ejemplos han sido adaptados a la realidad ecuatoriana, tomando en cuenta los contextos laborales, sociales y normativos propios del país.

Esta guía está pensada tanto para empresas que todavía no han adoptado medidas sobre conducta empresarial responsable, ya sea en el ámbito de la lucha contra la corrupción, debida diligencia en derechos humanos y medioambiente, como también para aquellas ya familiarizadas con la temática. Si bien puede ser de utilidad para empresas de cualquier tamaño, sector o estructura, esta guía pone especial énfasis en su aplicabilidad para aquellas que operan en Ecuador, de manera amplia.

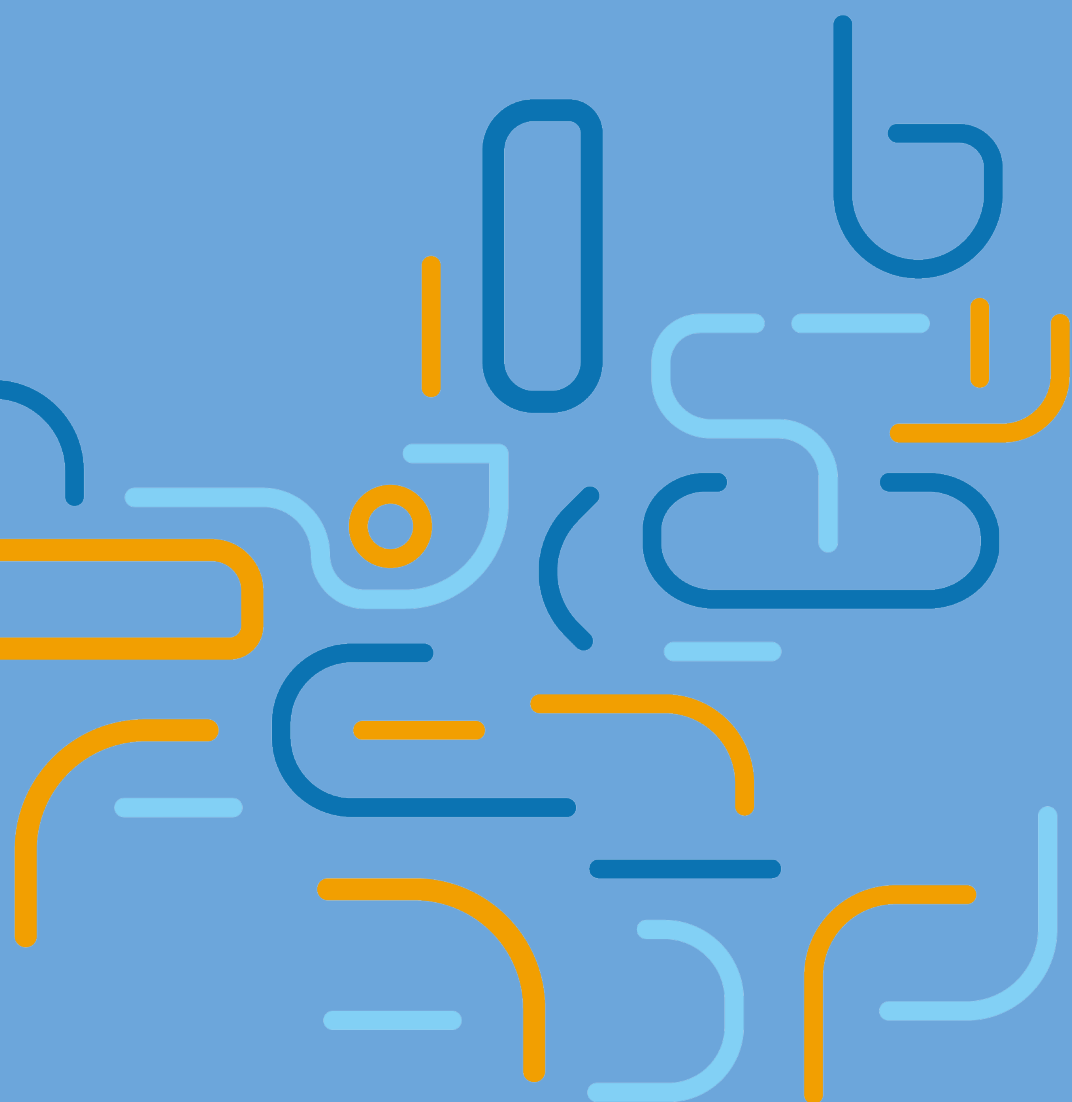
Finalmente, esta guía está orientada hacia la prevención de impactos negativos para las personas, y consecuencias negativas para las empresas. Busca ser un mecanismo de alerta temprana que permita actuar ante un riesgo frente a los derechos humanos de manera inmediata y oportuna, previniendo situaciones similares en un futuro; y, en caso de que el riesgo sea real, mitigar la dimensión del impacto.



**Busca ser un mecanismo
de alerta temprana**

2

Generalidades sobre Conducta Empresarial Responsable y Derechos Humanos en el ámbito empresarial



2. Generalidades sobre Conducta Empresarial Responsable y Derechos Humanos en el ámbito empresarial

En las últimas décadas, el papel de las empresas en la sociedad ha dejado de ser entendido exclusivamente desde la lógica de la producción, la eficiencia y la rentabilidad. Durante buena parte del siglo XX, predominó una visión según la cual las empresas eran valoradas, primordialmente, por su capacidad de generar valor económico y sostener su competitividad. Sin embargo, la globalización de la economía, la expansión de las cadenas de suministro, la creciente interdependencia entre mercados y la mayor visibilidad de los impactos sociales, laborales y ambientales de la actividad empresarial fueron modificando progresivamente esta mirada. En ese proceso, comenzó a consolidarse una idea hoy ampliamente aceptada en los principales marcos internacionales: las empresas no solo producen bienes, servicios y riqueza, sino que también pueden generar impactos sobre las personas, las comunidades, el ambiente y las instituciones.

Es en este contexto que se desarrolla el concepto de conducta empresarial responsable (CER) como resultado de una evolución paulatina de estándares internacionales que, desde distintos espacios, han buscado definir qué se espera de las empresas en una economía globalizada. Uno de los hitos más tempranos y relevantes en esta materia fueron las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, adoptadas por primera vez en 1976 y actualizadas sucesivamente hasta su versión más reciente de 2023. Estas directrices constituyen hoy uno de los marcos más completos en materia de conducta empresarial responsable, pues reúnen recomendaciones dirigidas a las empresas en ámbitos tan diversos como derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente, lucha contra la corrupción, divulgación de información, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia y tributación.³

A esta evolución contribuyeron también otros instrumentos internacionales fundamentales. En 1977, la Organización Internacional del Trabajo adoptó la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, orientada a promover buenas prácticas empresariales en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones laborales, en coherencia con los convenios y principios de la OIT.⁴ Más adelante, en el año 2000, las Naciones Unidas lanzaron el Pacto Mundial, iniciativa que convocó al sector privado a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.⁵ A través de estos y otros instrumentos, fue tomando forma una arquitectura internacional de creciente densidad, dentro de la cual la conducta empresarial comenzó a ser entendida no solo desde la perspectiva del cumplimiento legal, sino también desde la prevención de impactos adversos y la contribución al desarrollo sostenible.

No obstante, el punto de inflexión en la relación entre actividad empresarial y derechos humanos se produjo en 2011 con la adopción de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, elaborados por John Ruggie en su calidad de Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas y aprobados por consenso por el Consejo de Derechos Humanos. Este instrumento introdujo el marco de “proteger,

3 OECD (2023), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7abea681-es>.

4 OIT. (2017). *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

5 ONU. (2000). *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*. Nueva York: Naciones Unidas.

respetar y remediar”, que reorganizó con claridad las responsabilidades de los distintos actores que, por un lado, reafirmó el deber del Estado de proteger frente a abusos cometidos por terceros, incluidas las empresas; por otro, estableció la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos; y, finalmente, subrayó la necesidad de contar con mecanismos eficaces de reparación para las personas afectadas. La contribución más relevante de los Principios Rectores fue quizás haber desplazado la discusión desde el plano declarativo hacia el plano de la gestión. A partir de su adopción, la responsabilidad empresarial en materia de derechos humanos dejó de concebirse únicamente como una cuestión de reputación, filantropía o adhesión voluntaria a valores generales, y pasó a entenderse como una exigencia concreta de identificación, prevención, mitigación y abordaje de posibles impactos adversos y gestión de riesgos. En ese marco, la debida diligencia en derechos humanos adquirió centralidad como proceso continuo mediante el cual las empresas deben conocer y gestionar los efectos reales y potenciales de su actividad sobre las personas.⁶

Sobre esa base normativa, la OCDE dio un paso adicional al publicaren 2018, la Guía de Devida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, que traduce esos principios en un marco operativo de gestión. La guía propone un proceso estructurado para integrar la CER en las políticas y sistemas internos de la empresa; identificar y evaluar impactos adversos; adoptar medidas para prevenirlos y mitigarlos; realizar seguimiento a la eficacia de las acciones adoptadas; comunicar de manera transparente la forma en que se gestionan los riesgos; y facilitar la reparación cuando corresponda de manera que la debida diligencia se traduzca como una herramienta práctica, continua y basada en riesgos, aplicable no solo a las operaciones propias de la empresa, sino también a sus relaciones comerciales y a toda la cadena de valor. Entendida de este modo, la Conducta Empresarial Responsable no se limita a un único ámbito ni puede reducirse exclusivamente a los derechos humanos. Se trata, más bien, de un enfoque integral de gestión que articula dimensiones diversas pero interrelacionadas: el respeto de los derechos humanos, la protección del medioambiente, la promoción de condiciones laborales dignas, la integridad empresarial y la lucha contra la corrupción, la gobernanza corporativa, la relación con consumidores y comunidades, así como la transparencia y la rendición de cuentas.⁷

En ese contexto, especial atención merecen los derechos humanos que ocupan un lugar central dentro de este marco, pero deben ser comprendidos como parte de un sistema más amplio de gestión responsable. Esta visión integral resulta especialmente importante porque, en la práctica, los riesgos empresariales no suelen presentarse de manera aislada. Los impactos ambientales pueden derivar en afectaciones a la salud, al acceso al agua o a los medios de vida de comunidades enteras; del mismo modo, prácticas de corrupción o decisiones comerciales opacas pueden agravar o invisibilizar vulneraciones de derechos humanos.

En los últimos años, además, este conjunto de estándares ha dejado de desenvolverse exclusivamente en el plano de lo voluntario. En particular en Europa, se observa una transición clara hacia marcos regulatorios más exigentes que convierten la debida diligencia en un componente cada vez más relevante del acceso a mercados y de la competitividad internacional. La Ley Alemana de Devida Diligencia en Cadenas de Suministro (LkSG), la Directiva sobre Devida Diligencia en Sostenibilidad Corporativa (CSDDD) y la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) son expresiones de esta tendencia. En conjunto, estas normas muestran que la debida diligencia ya no puede entenderse únicamente como una buena práctica empresarial, sino como una expectativa regulatoria y comercial cada vez más concreta, que influye en la forma en que las empresas se insertan en cadenas globales de suministro y sostienen sus relaciones con inversionistas, compradores y socios comerciales.

6 ONU. (2011). *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas.

7 OCDE. (2018). *Guía de la OCDE de Devida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable*. París: OECD Publishing.

Para un país como Ecuador, esta evolución tiene consecuencias directas. La inserción del país en cadenas de suministro internacionales, particularmente en sectores como la agroindustria, la exportación agrícola, la minería, la manufactura y otros rubros vinculados al comercio exterior, implica una creciente exposición a exigencias de trazabilidad, sostenibilidad, transparencia e integridad. En este escenario, la Conducta Empresarial Responsable no solo constituye un referente normativo internacional, sino una condición cada vez más relevante para fortalecer el acceso a mercados, sostener relaciones comerciales de largo plazo y responder a las nuevas expectativas del entorno global. El Estudio de la OCDE sobre Conducta Empresarial Responsable en Ecuador, publicado en 2022, reconoce avances importantes en esta materia, pero también identifica desafíos persistentes, especialmente en relación con la implementación práctica de la debida diligencia, la articulación entre políticas públicas y sector privado, y el fortalecimiento de capacidades institucionales y empresariales para aplicar estos estándares de manera efectiva⁸.

En ese marco, la presente guía se concentra en la debida diligencia en derechos humanos, entendida como uno de los pilares fundamentales de la conducta empresarial responsable. Esta elección no supone desconocer el carácter más amplio de la CER, sino, por el contrario, parte de reconocer que los derechos humanos ocupan un lugar transversal dentro de ese paraguas y ofrecen una vía concreta para aterrizar sus principios en la gestión empresarial cotidiana. El propósito de esta publicación es, precisamente, contribuir a traducir estándares internacionales en orientaciones prácticas para el contexto ecuatoriano, de manera que las empresas cuenten con herramientas para identificar sus riesgos, tomar decisiones informadas, fortalecer sus procesos internos y avanzar hacia modelos de gestión más íntegros, sostenibles y competitivos. De este modo, se busca también aportar al cierre de la brecha que aún persiste entre los compromisos internacionales y su implementación efectiva en la práctica empresarial.

2.1 Relación de los derechos humanos y las empresas

La debida diligencia en derechos humanos constituye hoy un eje esencial de la CER y se materializa, de forma efectiva, a través de la implementación de un proceso estructurado de debida diligencia. La operativización de estos pasos permite a las empresas no solo prevenir y mitigar vulneraciones a los derechos humanos, sino también responder de manera adecuada cuando estas se producen, incorporando mecanismos de reparación y reclamación efectivos. En el contexto ecuatoriano, este enfoque adquiere especial relevancia, en tanto se articula con los principios constitucionales de dignidad humana, igualdad y no discriminación, así como con el deber empresarial de respetar los derechos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales ratificados por el Ecuador.

La adopción de un proceso de debida diligencia en derechos humanos fortalece la gestión de riesgos legales, reputacionales y operativos, y contribuye a consolidar prácticas empresariales sostenibles, éticas y responsables, coherentes con las expectativas regulatorias, sociales y de mercado, tanto a nivel nacional como internacional.

Como se ha mencionado reiteradamente, los derechos humanos pertenecen a todas las personas, por lo que, donde hay una persona, hay derechos humanos susceptibles de ser vulnerados. Entonces, estos pueden verse impactados en cualquier espacio donde se desarrolle una persona: en el hogar, en la academia, en el trabajo, en el uso de un servicio público o privado, de transporte, telecomunicaciones, bancarios, en las calles, etc. Las vulneraciones a los derechos humanos generalmente no son hechos aislados, sino consecuencias de decisiones corporativas

⁸ OCDE. (2022). *Estudios de la OCDE sobre Políticas Públicas de Conducta Empresarial Responsable: Ecuador*. París: OECD Publishing.

que se normalizan en la estructura y cultura interna de las organizaciones. Cuando los modelos de negocio se diseñan sin considerar la dignidad humana, la igualdad, la integridad y el respeto de los derechos humanos, se abren espacios para prácticas que pueden afectar gravemente a los derechos de las personas y de la naturaleza.

Estas situaciones suelen estar vinculadas al desconocimiento de los equipos y líderes sobre cómo sus acciones, políticas y decisiones cotidianas pueden impactar derechos humanos; así como, a estructuras organizacionales rígidas que no incorporan criterios de respeto y debida diligencia en derechos humanos. Por ello, cada área corporativa, desde operaciones, compras, recursos humanos, seguridad, hasta la alta dirección, es susceptible de respetar o de vulnerar derechos, como consecuencia de su gestión y operación, en algunas ocasiones incluso, sin ser plenamente conscientes de aquello.

Revisemos algunos ejemplos:

- **Si una persona es empleador o directivo:**

- ▶ ¿Conoce si en su empresa se ha dejado de promover a una persona porque está en edad reproductiva, está embarazada, o a una persona porque tiene más de 40 años?
- ▶ ¿Conoce si las empresas que le proveen de suministros tienen denuncias por acoso laboral o trabajo infantil?
- ▶ ¿Existen mecanismos efectivos para denunciar y atender incidentes de violencia o discriminación en la organización y su cadena de suministro?

- **Si pertenece al área de recursos humanos y salud ocupacional:**

- ▶ ¿Provee equipos, uniformes, materiales seguros, de protección y asistencia médica a los trabajadores para salvaguardar su salud e integridad?
- ▶ ¿Sabe si en su empresa existen casos de mobbing o acoso laboral entre colaboradores?
- ▶ ¿Garantiza procesos de selección inclusivos, sin sesgos por género, apariencia, edad, acento, origen o maternidad/paternidad?
- ▶ ¿Ha calculado y corregido brechas salariales para garantizar el principio de igual trabajo, igual remuneración?

- **Para el departamento de marketing en una campaña publicitaria:**

- ▶ ¿Evalúa las campañas publicitarias para evitar mensajes sexistas, estereotipos o contenidos discriminatorios? Si se va a auspiciar un evento o programa con uno de los productos o servicios de la empresa ¿se ha asegurado que los conductores u organizadores no usen términos discriminatorios u homofóbicos contra terceros que pudieren afectar la reputación de su marca?
- ▶ ¿Incluye en su comunicación imágenes y mensajes que representen la diversidad real de la sociedad (género, edad, etnia, discapacidad, etc.)?

- **Como vendedor:**

- ▶ Cuando realiza una oferta, ¿otorga información veraz, clara, oportuna y completa sobre el producto o servicio?

- ▶ ¿Fomenta prácticas responsables evitando presiones indebidas o engaños que puedan explotar la vulnerabilidad de ciertos consumidores?
- ▶ ¿Está capacitado para atender a todas las personas por igual, sin discriminación por apariencia, clase social, nacionalidad u orientación sexual?

- **Como consumidor:**

- ▶ Si se entera que las prendas de la tienda de ropa que más le gusta, son elaboradas en países donde hay explotación infantil ¿deja de comprar en ese lugar?
- ▶ ¿Prefiere marcas que cuidan el medio ambiente, la seguridad laboral y el trato justo a sus trabajadores?

Como se puede observar, los escenarios o roles asociados a posibles vulneraciones a los derechos humanos en el ámbito empresarial están dados a lo largo de toda la cadena de valor y, eventualmente, involucran a cualquiera de las áreas de gestión dentro de una empresa. Por ello, es menester que el enfoque de derechos humanos tenga un alcance integral en todas las áreas y para todos los stakeholders o partes interesadas.

En ese sentido, es claro que las empresas son espacios que pueden generar alto impacto a los derechos humanos desde todos los roles y decisiones que en ellas se ejercen. Esto se debe a que: están conformadas por personas (trabajadores y trabajadoras) que merecen condiciones dignas de empleo; gestionadas y lideradas por personas (CEO, directivos, gerentes) cuyas decisiones pueden prevenir o generar vulneraciones o afectaciones; producen bienes y servicios destinados a personas (clientes y comunidades), que deben ser seguros y accesibles y, se sostienen gracias a cadenas de suministro conformadas igualmente por personas (proveedores y pequeños productores), que requieren relaciones comerciales justas y responsables. En cada uno de estos ámbitos, el respeto a los derechos humanos debe ser un criterio orientador para asegurar que el negocio no cause daños, sino que contribuya al bienestar y al desarrollo sostenible.

2.2 Acciones empresariales que pueden vulnerar los derechos humanos

En un contexto de interdependencia económica global, las empresas han adquirido un rol protagónico en la dinámica social y política contemporánea, incrementando significativamente su poder e influencia. Hoy, sus decisiones y operaciones inciden directamente en el desarrollo y proyecto de vida de las personas. Las compañías operan simultáneamente en distintos países a través de sus cadenas de suministro, redes de distribución y grupos corporativos complejos, lo que amplía su alcance y, por ende, sus impactos.

Este alcance transnacional implica que las compañías generan impactos más allá de sus operaciones directas y de las fronteras en las que se ubican físicamente. En el caso ecuatoriano, esta realidad no es la excepción: todas las empresas que operan en el país, sin importar su tamaño o el sector al que pertenezcan, pueden desencadenar consecuencias no deseadas sobre los derechos humanos en tres supuestos:

1) Pueden ser provocadas por sus propias actividades. Por ejemplo:

- ▶ Emitir sustancias tóxicas al aire o a los ríos, afectando la salud de comunidades (derecho a la salud y a un ambiente sano).

- ▶ No pagar las horas extras o imponer jornadas excesivas sin descanso (derechos laborales).
 - ▶ No proporcionar equipos de protección personal (derecho a la vida e integridad).
 - ▶ Despidos discriminatorios por embarazo, discapacidad, edad u orientación sexual (igualdad y no discriminación).
- 2) Cuando contribuyen a ese impacto con terceros, influye, facilita o permite que otro actor lo cometa debido a su conducta, decisiones comerciales o falta de control. Por ejemplo:
- ▶ Imponer a un proveedor condiciones de precio o plazos inviables que derivan en explotación laboral o informalidad (trabajo decente).
 - ▶ Capacitar o cofinanciar a fuerzas de seguridad privadas que luego usan fuerza excesiva contra comunidades o trabajadores en protestas o manifestaciones (integridad personal).
 - ▶ Proveer insumos o tecnología que se utiliza para discriminar o vigilar ilegalmente a empleados o consumidores (privacidad y seguridad digital).
- 3) Puede que, aunque no provoque consecuencias negativas ni contribuya a ellas, se vea involucrada a través de algún socio comercial. Por ejemplo:
- ▶ Una empresa comercializa productos elaborados por un proveedor que tolera, practica o promueve trabajo infantil o trabajo forzoso (prohibición de esclavitud moderna).
 - ▶ Un socio logístico utiliza medios de transporte inseguros o en mal estado que ocasionan accidentes graves a comunidades, trabajadores o personas externas a la organización (derecho a la seguridad, derecho a la vida).
 - ▶ Instituciones financieras que financian proyectos con desalojos forzosos sin consulta a comunidades (derecho a la vivienda y consulta previa).

Muchas empresas operan dentro de cadenas de suministro extensas. Normalmente, mientras más alejado esté un proveedor dentro de esa cadena, menor es el conocimiento e influencia que la compañía tiene, o razonablemente podría tener, sobre sus prácticas o formas de proceder. En cambio, cuando un proveedor es estratégico o se encuentra en un eslabón cercano a la operación principal, aumenta la expectativa de que la empresa conozca sus actividades y pueda ejercer control sobre ellas. En estos casos, también aumenta el riesgo de que la conducta corporativa facilite, agrave o permita vulneraciones evidentes a los derechos humanos.

Los escenarios planteados permiten mostrar que todas las empresas en el Ecuador, de cualquier sector económico, son susceptibles de impactar en los derechos humanos de las personas relacionadas a su gestión (titulares de derechos); que esas consecuencias en los derechos pueden generarse directamente por las empresas o que estas pueden llegar a contribuir directa o indirectamente a ello, y se pueden ocasionar desde cualquier rol, área o departamento de la empresa y en cualquier sector o negocio.

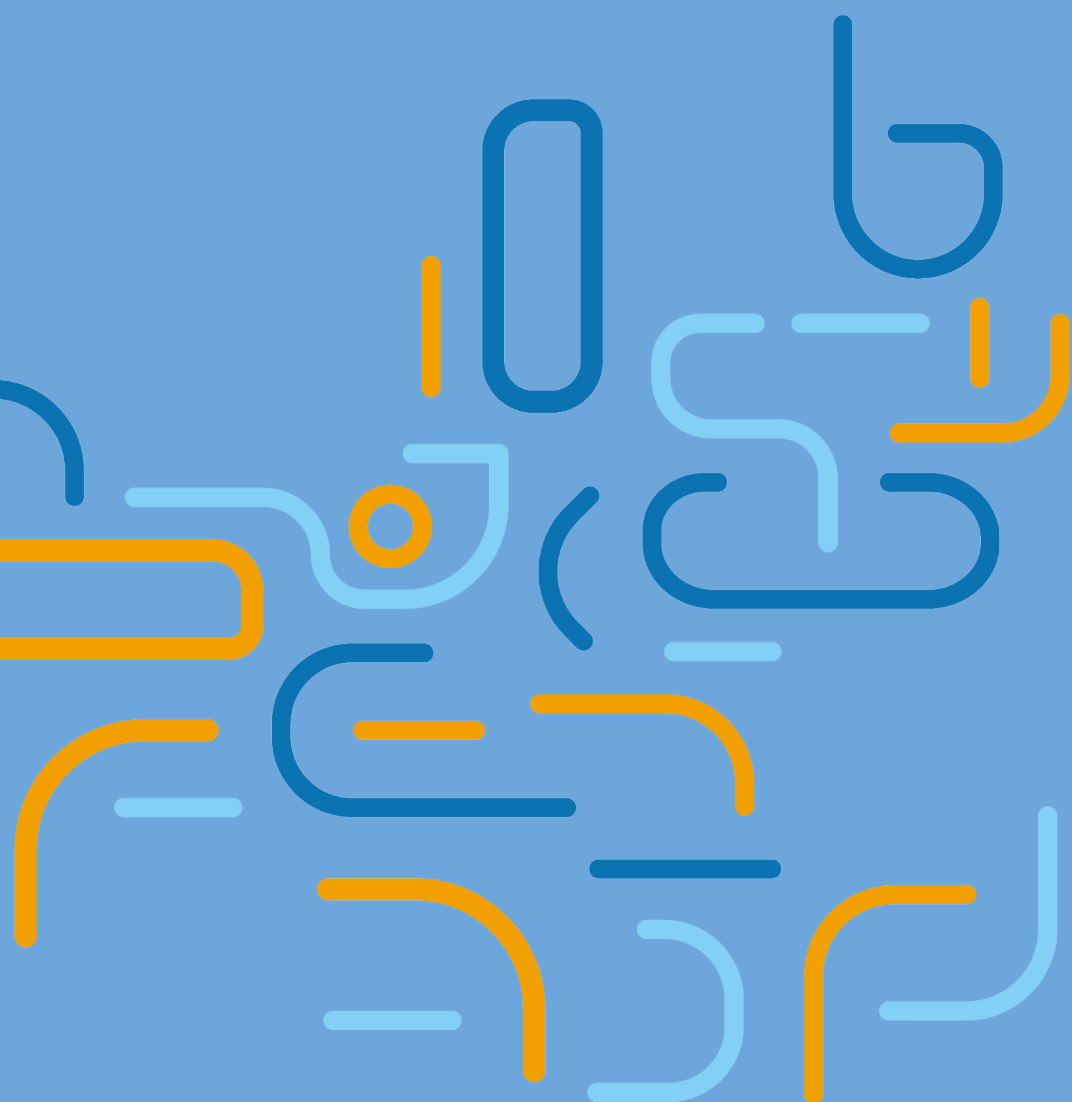


En un contexto de interdependencia económica global, las empresas han adquirido un rol protagónico en la dinámica social y política contemporánea.



3

Normativa aplicable en Ecuador



3. Normativa aplicable en Ecuador

Los Estados tienen la obligación de proteger a las personas contra las vulneraciones de derechos humanos que puedan cometer en su territorio y/o jurisdicción. Incluso cuando los Estados no cumplan con esta obligación, todas las empresas deben respetar los derechos humanos. Esta obligación para los Estados y las organizaciones está contemplada desde la propia Declaración Universal de los Derechos Humanos⁹ en su Preámbulo y artículo 30¹⁰ que hace un llamado a los individuos y a las instituciones la obligación de respeto a los derechos humanos y la prohibición de su menoscabo. En este artículo se refleja el ámbito de aplicación dado al Estado, a las personas naturales y jurídicas de observancia y respeto de los derechos humanos contemplados en la Declaración.

En Ecuador esta obligación está determinada por varios cuerpos normativos desde la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el país, la legislación nacional y normas de *soft law*. Revisemos brevemente algunas de estas normas:

- **Constitución de la República del Ecuador**

Es la norma superior que define los elementos constitutivos y la estructura del Estado ecuatoriano, sus principios, así como los principales valores y derechos que se reconoce a las personas. En esta carta suprema se recogen las disposiciones específicas sobre el principio de igualdad y no discriminación.

De cara a los derechos humanos se resalta la disposición constitucional que señala que, los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.¹¹

Los tratados internacionales ratificados por el Ecuador son el marco normativo donde se contienen los derechos humanos y son de aplicabilidad directa. En relación con los derechos humanos y el respeto de estos por parte de las empresas, se debe considerar los siguientes instrumentos internacionales y regionales:

- **Instrumentos internacionales:**

- ▶ Declaración Universal de los Derechos Humanos.
<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- ▶ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf
- ▶ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

9 Declaración Universal de los Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas, fecha: 10 de diciembre de 1948 en su (Resolución 217 A (III)); Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

10 Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el artículo 30, específicamente señala: "Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración" (ONU, 1948)

11 Art. 11.3; Disponible en: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- ▶ Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/cerd_SP.pdf
- ▶ Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CEDAW.aspx>
- ▶ Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CAT.aspx>
- ▶ Convención sobre los Derechos del Niño.
<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>
- ▶ Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.
<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-convention-protection-rights-all-migrant-workers>
- ▶ Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- ▶ Convención internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.
<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-convention-protection-all-persons-enforced>
- ▶ Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/normativeinstrument/wcms_716596.pdf
- ▶ Los ocho convenios principales de la OIT:
 - Convenio N.º 29, sobre Trabajo Forzoso.
 - Convenio N.º 87, sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación.
 - Convenio N.º 98, sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva.
 - Convenio N.º 100, sobre Igualdad de Remuneración.
 - Convenio N.º 111, sobre no Discriminación en relación con el Empleo y la Ocupación.
 - Convenio N.º 105, sobre abolición del Trabajo Forzoso.
 - Convenio N.º 138, sobre la edad mínima en el trabajo.
 - Convenio N.º 182, sobre las peores formas de trabajo infantil.
- ▶ C169 Convenio sobre pueblos indígenas y tribales.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_100910.pdf

- **Normativa regional:**

En el marco del sistema interamericano de derechos humanos, algunas de las convenciones aplicables son:

- ▶ Convención Americana sobre Derechos Humanos Suscrita en La Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/17229a.pdf>

- ▶ Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
<https://www.oas.org/es/cidh/mandato/basicos/declaracion.asp>
- ▶ Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad.
<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>
- ▶ Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
<https://www.oas.org/es/sadye/documentos/res-2888-16-es.pdf>
- ▶ Convenio de Escazú.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43595/1/S1800429_es.pdf

- **Legislación nacional:**

En el ámbito nacional las regulaciones dependerán de la normativa que regule cada uno de los sectores, por ello, se menciona algunas de relevancia:

- ▶ Constitución de la República del Ecuador.
- ▶ Código Orgánico del Ambiente
- ▶ Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres
- ▶ Código Orgánico Integral Penal.
- ▶ Código del Trabajo.
- ▶ Ley de Seguridad Social
- ▶ Código de Niñez y Adolescencia
- ▶ Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta
- ▶ Ley Orgánica de Equidad Salarial entre hombres y mujeres.
- ▶ Ley Orgánica de Discapacidades
- ▶ Ley Orgánica de Movilidad Humana

- **Soft law¹²:**

Entre esos instrumentos, existe uno que ha sido referente de mayor consulta y guía para las organizaciones en el marco de empresas y derechos humanos; pues son el marco de acción que deben adoptar los Estados y las empresas en su deber de garantía y respeto de los derechos humanos, respectivamente: “Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para ‘proteger, respetar y remediar’”.

Los Principios Rectores de la ONU fueron elaborados por el Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie. El Representante Especial adjuntó los Principios Rectores a su informe final al Consejo de Derechos Humanos (A/HRC/17/31). El Consejo de Derechos Humanos hizo suyos los Principios Rectores en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011¹³.

12 Es el grupo de instrumentos internacionales que tiene carácter no vinculante u obligatorio formalmente, se utiliza para referirse a directrices, acuerdos, pautas, declaraciones de políticas que establece parámetros o estándares de conducta. Es una herramienta reguladora que determina criterios; en el caso de los Principios Rectores goza de una legitimidad mundial. A menudo este tipo de instrumentos recogen las mejores prácticas a nivel internacional.

13 Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

Como parte del Sistema Universal de Naciones Unidas, Ecuador tiene la obligación de incorporar los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos como marco técnico para integrar este enfoque tanto en el sector público como en el privado. Estos principios representan el estándar mundial de la conducta empresarial responsable con los derechos humanos y ofrece a todas las empresas –pequeñas y grandes– una metodología para lograr el respeto de los derechos humanos en cualquier situación dentro del giro de su negocio. Se aplican a todos los Estados y a todas las empresas, tanto transnacionales como de otro tipo, con independencia de su tamaño, sector, ubicación, propietarios y estructura.

Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos han alcanzado un alto nivel de legitimidad internacional, convirtiéndose en la base para actualizar y fortalecer diversos instrumentos globales relacionados con la responsabilidad empresarial. A partir de este marco, la debida diligencia en derechos humanos ha sido incorporada en normativas y estándares de referencia, como las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la ISO 26000 en materia de responsabilidad social y la Declaración Tripartita de la OIT, revisada en 2017. Asimismo, actúan como eje orientador para las organizaciones que forman parte del Pacto Mundial de la ONU y también han sido adoptados por entidades deportivas internacionales, como la FIFA y el Comité Olímpico Internacional, por situar algunos ejemplos, para asegurar una gestión responsable de sus actividades.

Los Principios Rectores tienen tres pilares que se enuncian a continuación:

Pilar 1: Obligación de proteger los Derechos Humanos. Es deber del Estado de proteger a las personas frente a posibles abusos cometidos por las empresas y, por lo mismo, es el Estado quien debe prevenir, investigar, castigar y reparar los abusos cometidos por agentes privados.

¿Cómo? A través de la formulación y emisión de políticas, legislación y regulaciones; acciones de fiscalización, prevención, supervisión, control y sanción.

Pilar 2: Responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos. Las compañías deben abstenerse de infringir o vulnerar los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación.

¿Cómo? No vulnerando derechos, a través de la actuación con debida diligencia, identificar los posibles impactos negativos de su operación y la gestión de riesgos.

Pilar 3: Acceso a mecanismos de reparación. Determina las obligaciones del Estado y de las empresas, de asegurar el acceso a mecanismos de remediación o reparación en caso de vulneraciones a los derechos humanos.

¿Cómo?

- Estado: A través de mecanismos judiciales y no judiciales que garanticen el acceso a la justicia por parte de las víctimas.
- Empresas: A través del establecimiento de mecanismos internos de resolución de conflictos, implementación de canales de denuncia; o mecanismos de quejas y reclamos para las personas consumidoras.

Además, existen otras herramientas que, sobre la base de los Principios Rectores de la ONU, brindan un marco para desarrollar y fortalecer sus procesos de debida diligencia y ofrecen una guía de conducta para todas las empresas.

A continuación, se presentan los principales:

- **Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable^{14, 15}:**

Esta guía busca además promover entre los gobiernos y las partes interesadas un consenso sobre la debida diligencia para una conducta empresarial responsable, contribuir a que las empresas implementen las recomendaciones en materia de debida diligencia recogidas en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, así como en la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT¹⁶.

- **Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable¹⁷:**

Son un conjunto de recomendaciones que los gobiernos hacen a las empresas para promover una Conducta Empresarial Responsable. Su propósito es que las organizaciones contribuyan positivamente al desarrollo económico, social y ambiental, prevengan y minimicen los impactos negativos derivados de sus operaciones, productos o servicios, fomenten condiciones equitativas y transparentes en los mercados globales y aporten al desarrollo sostenible, incluyendo acciones frente al cambio climático.

- **La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹⁸**

La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social fue aprobada por la OIT en 1977 y actualizada en los años 2000, 2006, 2017 y 2022 para incorporar los principales avances normativos y políticas globales sobre trabajo, sostenibilidad y derechos humanos. Las reformas más recientes integran instrumentos como la Declaración de la OIT sobre la Justicia Social (2008), nuevas normas internacionales del trabajo, conclusiones de la OIT sobre empresas sostenibles y trabajo decente en cadenas de suministro, los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos (2011), la Agenda 2030, la Agenda de Acción de Addis Abeba, el Acuerdo de París y las Líneas Directrices de la OCDE. La versión revisada reafirma que gobiernos, empleadores, trabajadores y empresas multinacionales deben observar estos principios para promover una política social justa, trabajo decente y una conducta empresarial alineada con los estándares internacionales.

Esta Declaración busca que las empresas multinacionales contribuyan al progreso económico y social y al trabajo decente, al tiempo que minimizan y resuelven los problemas derivados de sus operaciones. Este propósito se impulsa mediante leyes, políticas y medidas adoptadas por los Gobiernos y a través de la cooperación con empleadores y trabajadores. Sus principios orientan a Gobiernos, organizaciones sindicales y empresariales, y a las propias multinacionales en la implementación de políticas y acciones sociales acordes con los estándares de la OIT.

¹⁴ Ecuador presentó la solicitud para ser miembro de la OCDE en el 2019, mientras dura la aprobación, se considera economía asociada.

¹⁵ OCDE (2018), Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. https://www.oecd.org/es/publications/2018/02/oecd-due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct_c669bd57.html

¹⁶ Disponible en: <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>

¹⁷ OECD (2023), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7abea681-es>.

¹⁸ <https://www.ilo.org/es/publications/declaracion-tripartita-de-principios-sobre-las-empresas-multinacionales-y-1>

- **Criterios interamericanos fundamentales en materia de Empresas y Derechos Humanos**

La CIDH y su Relatoría Especial¹⁹ consideraron relevante determinar los criterios o estándares que se deben adoptar en marcos normativos, estrategias y mecanismos para abordar y orientar en el campo de empresas y derechos humanos.

Estos criterios deben leerse conjunta e integralmente como un todo dada la interrelación que presentan en su aplicación dentro de este ámbito:

- A. Centralidad de la persona y de la dignidad humana
- B. Universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de los Derechos Humanos
- C. Igualdad y no discriminación
- D. Derecho al desarrollo
- E. Derecho a un medio ambiente sano
- F. Derecho a defender los derechos humanos.
- G. Transparencia y acceso a la información
- H. Consulta libre, previa e informada y mecanismos generales de participación
- I. Prevención y debida diligencia en materia de derechos humanos
- J. Rendición de cuentas y efectiva reparación
- K. Extraterritorialidad
- L. Combate a la corrupción y a la captura del Estado

¹⁹ Informe Empresas y Derechos Humanos: Estándares Interamericanos", Relatoría Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales, REDESCA. OEA/Ser.L/V/II CIDH/REDESCA/INF.1/19. Disponible en: <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/3164/1/DEPE-DPE-108-2021.pdf>

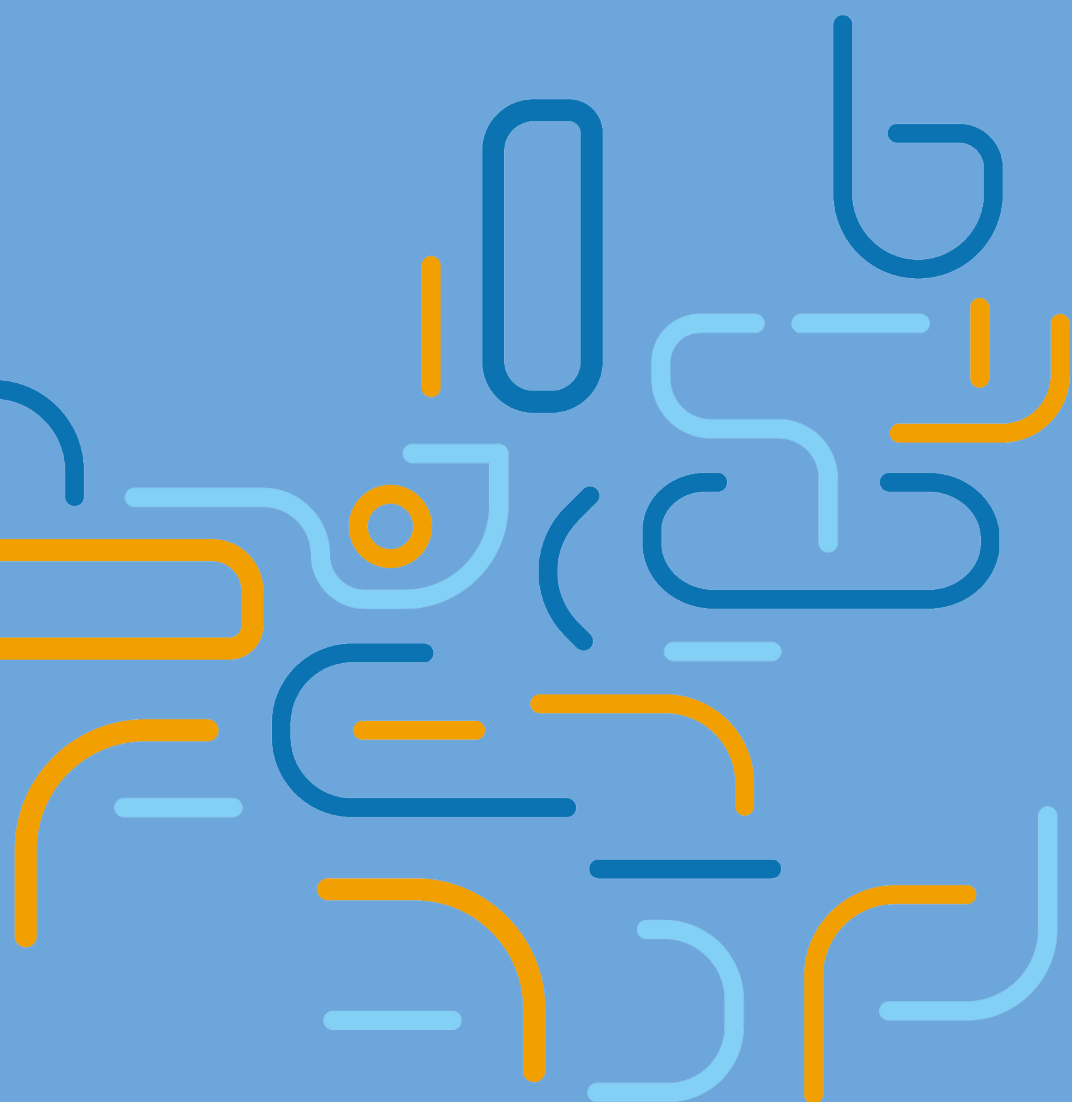


**Incluso cuando los
Estados no cumplan con
esta obligación, todas las
empresas deben respetar
los derechos humanos.**



4

Integridad empresarial desde la mirada integral de los derechos humanos



4. Integridad empresarial desde la mirada integral de los derechos humanos

Presentamos ahora un caso hipotético que ayudará a evidenciar la importancia de abordar los derechos humanos desde una mirada integral en el marco de una verdadera integridad empresarial.

Una empresa dedicada a la producción y comercialización de medicamentos cumple con sus obligaciones tributarias, cumple con los estándares de calidad de sus productos y mantiene condiciones laborales adecuadas. Sin embargo, en el departamento de ventas se ha normalizado una práctica que constituye una conducta no íntegra y que potencialmente puede vulnerar derechos: ofrecer a médicos, como “reconocimiento”, un viaje a un destino turístico a cambio de que prescriban exclusivamente medicamentos de la marca de esa empresa, omitiendo información sobre alternativas genéricas a los pacientes que pueden ser mucho más fácilmente accesibles. Esta práctica puede percibirse como normal o aceptable: no obstante, puede también generar impactos especialmente graves en grupos de atención prioritaria o en situación de vulnerabilidad, como personas adultas mayores, pacientes con enfermedades crónicas, personas con bajos ingresos o familias que dependen del sistema público de salud. Para estos grupos, la ausencia de información sobre medicamentos genéricos, generalmente más accesibles económicamente, puede limitar su capacidad de acceso a tratamientos esenciales o comprometer la continuidad terapéutica.

Con esta acción,

- **¿A quién se impacta?:**

Pacientes generales, causando mayor impacto en:

- ▶ Personas adultas mayores.
- ▶ Niños, niñas y adolescentes.
- ▶ Personas con enfermedades crónicas o tratamientos de largo plazo.
- ▶ Personas de bajos ingresos.
- ▶ Familias que dependen del sistema público de salud o de seguros con cobertura limitada.

- **¿Cómo se impacta?**

- ▶ Se encarecen los tratamientos.
- ▶ Se limita el acceso continuo a medicamentos.
- ▶ Se incrementa el riesgo de abandono terapéutico.
- ▶ Se profundizan desigualdades existentes en el acceso a la salud.

- **¿Qué derechos se impacta?**

- ▶ **Derecho a la salud**

Al interferir en decisiones médicas basadas en criterios no clínicos y limitar el acceso a tratamientos asequibles y adecuados.

► **Derecho a la información**

Al privar a los pacientes de información completa, veraz y comprensible sobre las alternativas disponibles para su tratamiento.

► **Derecho a la igualdad y no discriminación**

El impacto no es neutral: afecta de forma desproporcionada a personas con menos recursos económicos y mayor dependencia del sistema público.

► **Derecho a un nivel de vida adecuado**

Al obligar a las familias a asumir costos innecesarios que pueden comprometer su economía y bienestar general.

De este modo, el caso evidencia cómo determinadas decisiones aparentemente aisladas dentro de una empresa pueden generar impactos reales y desproporcionados sobre grupos vulnerables, subrayando la necesidad de gestionar la conducta empresarial desde un enfoque integral de derechos humanos que incorpore transparencia, ética y responsabilidad en cada área de operación. Especial mención merece la integridad, en el marco de la Conducta Empresarial Responsable, como la capacidad de una empresa para hacer lo correcto, como el conjunto de características de una organización que generan confianza para la sociedad. Siendo así, no serán consideradas íntegras aquellas empresas que cumplan con la normativa en determinados ámbitos, pero que mantengan comportamientos contrarios a la integridad en otros aspectos, afectando por ejemplo, los derechos humanos de terceros vinculados a su giro de negocio o cadena de suministro. Por tanto, la decisión de una empresa de orientar su gestión hacia una Conducta Empresarial Responsable, debe incorporar un enfoque de integridad empresarial y respeto a los derechos humanos, especialmente respecto de aquellas personas y grupos que pueden verse afectados de manera directa o indirecta por sus operaciones, decisiones comerciales o prácticas dentro de la cadena de suministro. Este enfoque integral permite identificar impactos, prevenir afectaciones y asegurar que cada acción empresarial —desde la producción hasta la relación con clientes, proveedores y consumidores— se alinee con principios de ética, transparencia y protección de los derechos de todas las personas.



Concepto Clave

Para lograr una integridad empresarial se deben abordar los derechos humanos desde su integridad, con especial énfasis en los grupos de atención prioritaria.

Ilustración 1 - Concepto clave

4.1 ¿Cómo incorporar el enfoque de derechos humanos en una empresa?

De manera general, es posible afirmar que es normalmente predominante una cultura organizacional reactiva, es decir, que reacciona frente a la existencia de algún evento o problema; por encima de una cultura de prevención o gestión de riesgos para evitar estos eventos o problemas. Las diferencias entre una y otra perspectiva es que la primera surge a partir de un daño o vulneración y trae como consecuencia mayores gastos legales, administrativos, reputacionales, pago de sanciones, multas e indemnizaciones. La segunda, surge a partir del establecimiento de alertas tempranas, medidas de mitigación e incluso de reparaciones tomadas de manera oportuna desde ese enfoque de derechos humanos, basado en la gestión de riesgos.

De allí que se recomienda que las empresas implementen programas que incluyan procedimientos preventivos que determinen las áreas más sensibles o vulnerables. Incorporar el enfoque de derechos humanos en una empresa no debe ser una acción aislada ni declarativa, sino un proceso estructural que debe alinearse con estándares internacionales ratificados por el Ecuador y con la normativa nacional vigente.

¿Qué implica, en la práctica, incorporar el enfoque de derechos humanos en la gestión empresarial y en el proceso de debida diligencia, conforme a los estándares internacionales aplicables en el Ecuador?

Para responder esta interrogante, se acogerán los argumentos contenidos en el Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas del año 2021²⁰. Allí se señala que los Principios Rectores son la norma autorizada acordada a nivel mundial respecto de lo que deben hacer los Estados y las empresas para proteger y respetar respectivamente todos los derechos humanos. Esto dado que se pueden aplicar a empresas de todos los tamaños y sectores, a todas las relaciones comerciales, en todos los países y para todos los derechos humanos.

Los Principios Rectores se han utilizado como marco normativo autorizado en apoyo en los mecanismos regionales de derechos humanos en África y América Latina, así como de los sindicatos, pueblos indígenas, ONG, sociedad civil; Pacto Mundial y las instituciones nacionales de derechos humanos, para supervisar a las empresas y exigirles responsabilidades. Destaca la armonización de criterios entre los Principios Rectores y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la Norma ISO 26000, relativa a la responsabilidad social, y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social revisada de la Organización Internacional del Trabajo de 2017; y que, las empresas a nivel mundial cada vez se comprometen más con los Principios Rectores.

La necesidad de desarrollar procesos para actuar con debida diligencia en derechos humanos- y con ello cumplir con la responsabilidad de respeto por parte de las empresas, ha generado retos e interrogantes a la hora de determinar las metodologías a aplicarse. Dado que se observa similitudes en los procesos de evaluación de impacto, integración y mitigación, comunicación y reparación conformantes de la debida diligencia en derechos humanos se evidencia la oportunidad de desarrollar este proceso²¹, sobre la base de lo determinado en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos. Esto dará como resultado el desarrollo de una cultura organizacional basada en valores e integridad, que permita abonar a la lucha contra la corrupción y contribuir al desarrollo sostenible.

²⁰ Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas; Décimo aniversario de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: balance del primer decenio; Consejo de Derechos Humanos 47º período de sesiones 21 de junio a 9 de julio de 2021. Disponible en: [A/HRC/47/39 \(un.org\)](https://www.un.org/hrc/47/39)

²¹ Debida diligencia en derechos humanos y procesos de compliance, OXFAM, UDEM y Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos; Humberto Cantú y Laura Esparza García; marzo de 2021. Disponible en: https://www.udem.edu.mx/sites/default/files/2021-09/Debida%20diligencia%20en%20DH%20y%20procesos%20de%20compliance_IDHE.pdf

4.2 ¿Cómo implementar el proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos?

Los Estados tienen la obligación de proteger a las personas contra las vulneraciones de derechos humanos que puedan cometer en su territorio y/o jurisdicción terceras partes, entre esas las empresas. Pero incluso cuando los Estados no cumplan con esta obligación, todas las empresas deben respetar los derechos humanos.

En términos generales respetar significa integrar en la gestión empresarial el enfoque de los derechos humanos y abstenerse de vulnerar los derechos humanos de todas las personas, principalmente las involucradas con la gestión de su negocio y cadena de suministro. Las empresas deben abordar las repercusiones negativas que sus actividades puedan ejercer sobre esos derechos o sobre el medio ambiente. En caso de que esas vulneraciones ocurran, las empresas deben ofrecer medidas de reparación eficaces.

Para la propuesta de un proceso en debida diligencia en derechos humanos partiremos de los “Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para ‘proteger, respetar y remediar’”

Para mayor información sobre su texto, consulte en:

https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf



Ejemplo práctico

Si desea acceder al texto completo consulte en:

Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar:

https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

Ilustración 2 - Principios Rectores

El enfoque de Conducta Empresarial Responsable, y en ese marco, los derechos humanos deben constituir el paraguas transversal de actuación de la empresa, lo que implica incorporarlo, integrarlo y hacerlo propio en cada función, rol y departamento de la organización. Este enfoque debe formar parte del ADN corporativo, impulsado desde el más alto nivel de dirección y permeando de manera coherente todas las áreas, procesos y decisiones empresariales.

Cada unidad y cada persona dentro de la empresa debe asumir la convicción de que las organizaciones prosperan de forma sostenible en sociedades centradas en las personas, donde la dignidad humana se sitúa en el centro de la gestión y de la cadena de suministro. Solo desde esta comprensión es posible consolidar un modelo de negocio que combine rentabilidad económica con rentabilidad social, fortaleciendo la sostenibilidad, la legitimidad y la resiliencia del negocio en el largo plazo.



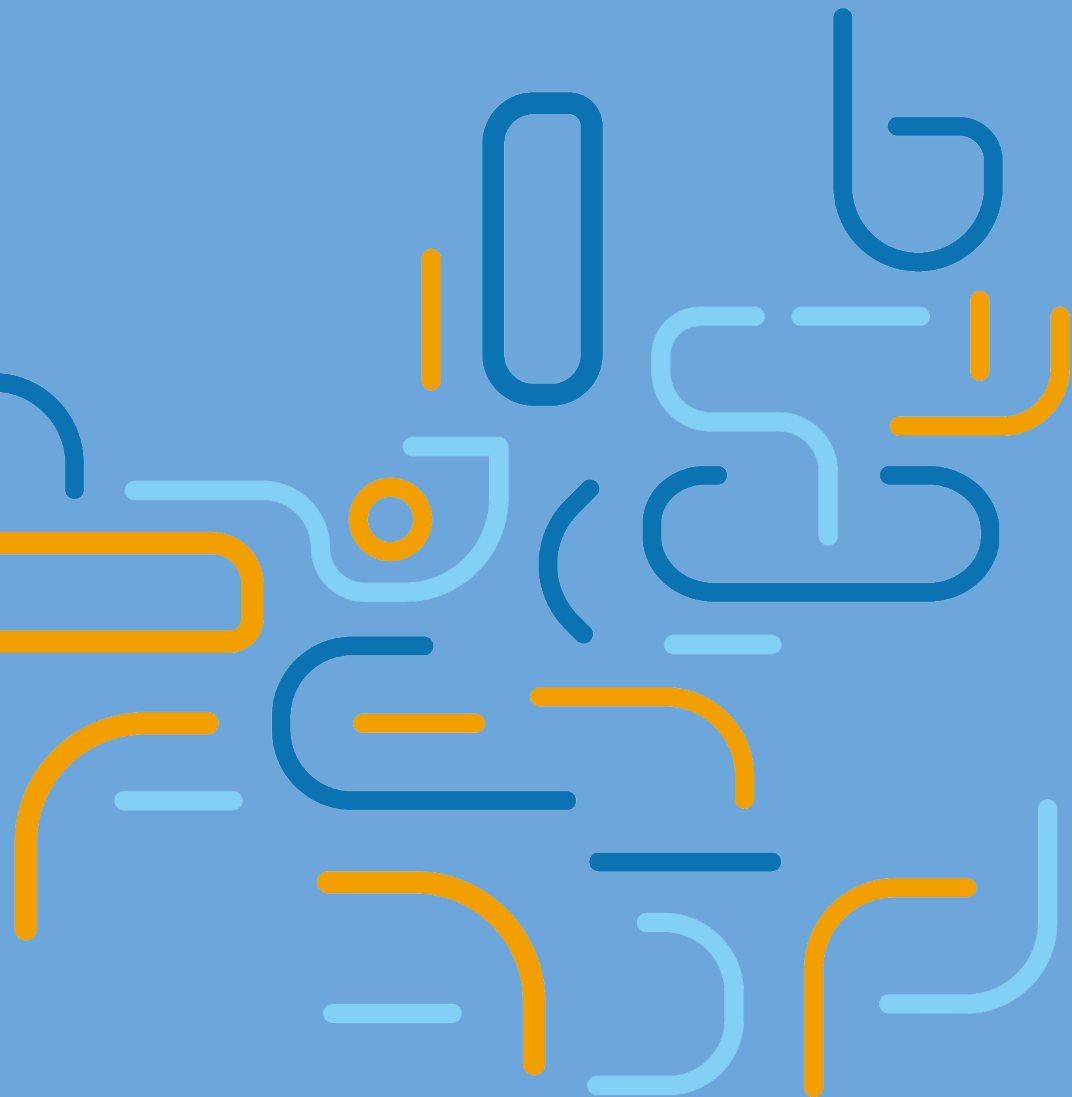
Ilustración 3 - El paraguas de los derechos humanos



Ilustración 4 - Concepto clave

5

Los cuatro pasos para un proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos



5. Los cuatro pasos para un proceso de Debita Diligencia en Derechos Humanos

Ahora revisemos los cuatro pasos que debe seguir una empresa para implementar un proceso de debida diligencia en derechos humanos: 1. Compromiso político del más alto nivel para el respeto de los derechos humanos; 2. Un procedimiento de debida diligencia; 3. Detener, mitigar, reparar los impactos, mejora continua; 4. Rendir cuentas, comunicar y transparentar.



Ilustración 5 - Los 4 pasos para el proceso de debida diligencia en derechos humanos.

Enfoque de Derechos Humanos en el proceso de Debita Diligencia

Estos cuatro pasos permiten integrar la debida diligencia en derechos humanos dentro de una empresa, situando a las personas en el centro de la gestión y promoviendo el respeto de sus derechos, en coherencia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

El enfoque se basa en la debida diligencia en derechos humanos, entendida como un proceso continuo para identificar y evaluar impactos sobre las personas (Principios Rectores 17, 18), prevenir y mitigar riesgos mediante su integración en los procesos internos (Principio Rector 19), realizar seguimiento de la eficacia de las medidas adoptadas (Principio Rector 20), rendir cuentas y comunicar cómo se gestionan dichos impactos (Principio Rector 21) y reparar o contribuir a la reparación cuando la empresa cause o contribuya a impactos negativos (Principio Rector 22), tanto en sus operaciones como en sus relaciones comerciales y cadena de suministro.

Desde esta perspectiva, la Conducta Empresarial Responsable se aborda de manera integral y transversal, reconociendo que la sostenibilidad del negocio depende de su capacidad para operar en sociedades que garantizan la dignidad, la igualdad y el respeto de los derechos humanos.

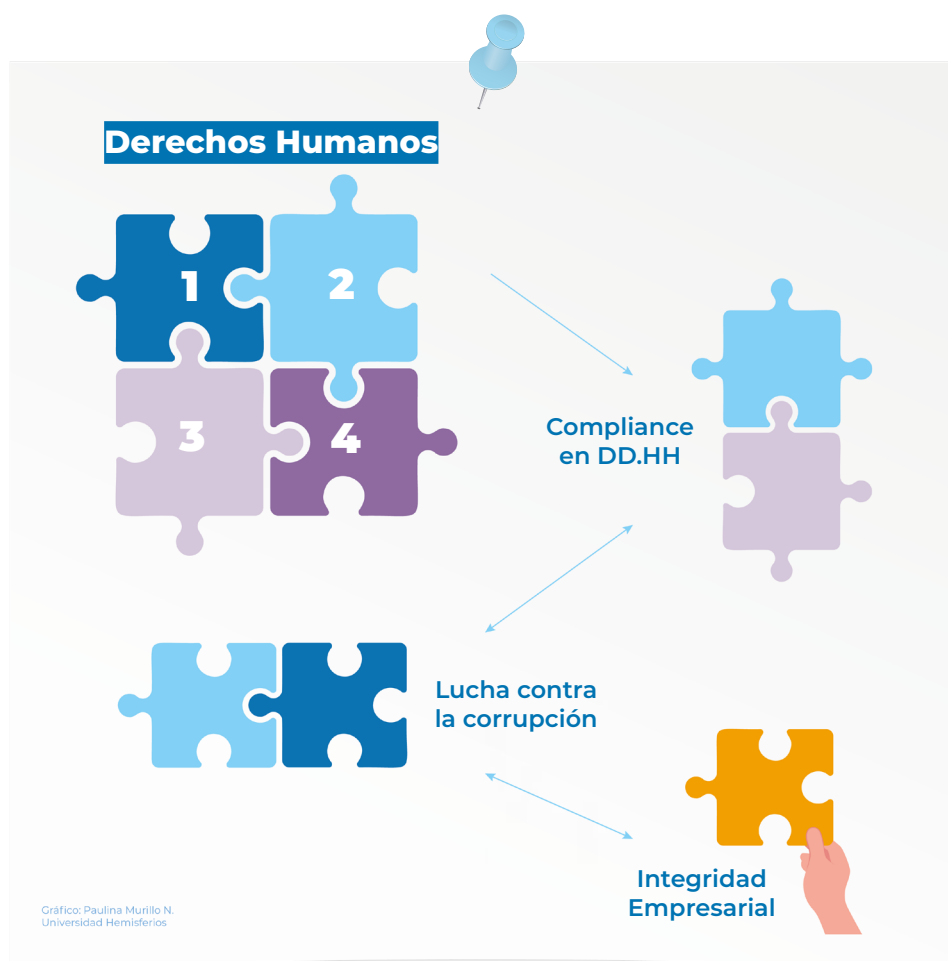


Ilustración 6 - El proceso de debida diligencia en derechos humanos.

5.1 Paso 1: Compromiso político de más alto nivel organizacional



Ilustración 7 - Paso 1 Compromiso Político

¿Qué contiene?

La expresión y compromiso de la empresa de respetar todos los derechos humanos en general, pero fundamentalmente debe citarse a aquellos que pueden verse más comprometidos con el tipo de operación de la empresa y con los terceros involucrados.

Tiene un alcance general y obliga a contratistas, proveedores, socios comerciales o quien forme parte de la cadena de suministros.

¿Cómo lo hago?

- Elabore un borrador que contenga la declaración de respeto a todos los derechos humanos contenidos en la Constitución, convenios y tratados ratificados por el país y demás normativa relacionada. Incluya los aspectos más relevantes sobre los que podría existir vulneración de derechos, por ejemplo, los derechos laborales, derecho a la salud, vida, etc., esto dependerá del giro denegocio de cada empresa.
- Entre los aspectos de relevancia, puede incluir:
 - ▷ No discriminación
 - ▷ Igualdad
 - ▷ Trabajo infantil, edad mínima de admisión al empleo

- ▷ Trabajo forzoso
- ▷ Libertad de asociación y negociación colectiva
- ▷ Seguridad y salud
- ▷ Condiciones de trabajo
- ▷ Salario y remuneración justos
- ▷ Accesibilidad para personas con discapacidad
- ▷ Protección de la maternidad
- ▷ Equilibrio entre la vida familiar y profesional

Escuche y dialogue con las partes interesadas como sus colaboradores, áreas estratégicas, comunidades, sobre aspectos que, dentro del marco de los derechos humanos, consideran deben ser abordados como prioridad.

- Debe ser aprobada por la más Alta Dirección (Directorio, Gerencia General, etc).
- Si la empresa ya cuenta con políticas o procedimientos de género, sostenibilidad, código de ética, responsabilidad social, inclusión u otras, se recomienda integrarlas como ejes de acción a la política general de respeto de derechos humanos.
- Se sugiere que se incluya en la misión, visión empresarial o en su declaración de valores.
- Debe ser asumida e internalizada de manera vertical (desde el directorio y gerencia hacia toda la estructura empresarial) y horizontal (entre áreas y entre personas), de tal manera que se refleje en todos los procesos y procedimientos operacionales.
- Una vez que el borrador haya sido puesto a consideración de los interesados, y se haya incorporado los aspectos más importantes dentro de la política de derechos humanos, usted ya tendrá el documento final a ser comunicado.

Debe ser socializado y comunicado con todas las partes interesadas: A lo interno, en todos los niveles (junta directiva, inversores, gerencial, mandos intermedios, supervisores, empleados) y dentro de la cadena de suministro (infraestructura, recursos humanos, desarrollo de tecnología, compras, logística interna, externa, operaciones, marketing, ventas, servicios post venta). A lo externo: con todas las entidades que la empresa mantenga relaciones comerciales en la cadena de suministro, con todos los stakeholders en específico y la sociedad en general.

Recomendaciones:

- Debe informarse en los procesos de inducción al personal nuevo.
- Acompañar la difusión de la política con un proceso de sensibilización y capacitación especialmente a todos los colaboradores para que se comprenda cómo sus acciones pueden impactar a los derechos humanos.
- Para estimular a las personas a cumplir, se puede incorporar un sistema de incentivos relacionado al cumplimiento de índices de mejores prácticas en derechos humanos.
- Se debe asegurar la coherencia de su modelo de negocio, políticas internas y de gestión de la empresa.

Sobre este último punto podemos ver un ejemplo a continuación:

CASO: La política de DDHH existe, pero no se integra en la gestión del negocio

Una empresa adopta y comunica una política de derechos humanos que establece la prohibición de toda forma de discriminación y reafirma su compromiso con condiciones laborales dignas en su cadena de suministro. Esta política forma parte de sus instrumentos formales de gestión y se encuentra alineada con estándares internacionales.

Paralelamente, la empresa implementa un sistema de incentivos comerciales que favorece el cumplimiento de metas agresivas para reducción de costos y eficiencia operativa en la cadena de suministro. Dichos incentivos están dirigidos a áreas internas responsables de compras y contratación, y no incorporan criterios sociales o de derechos humanos en su diseño.

En la práctica, algunos proveedores ajustan sus esquemas laborales para responder a estas exigencias económicas para mantenerse competitivos. Entre las medidas adoptadas se observan la reducción de descansos, la flexibilización de modalidades contractuales y la priorización de determinados perfiles de personas trabajadoras consideradas más “disponibles” o “adaptables” a las nuevas condiciones. Estas decisiones se adoptan sin que exista una instrucción expresa por parte de la empresa compradora y sin una revisión directa de su compatibilidad con los compromisos asumidos en materia de derechos humanos.

Aunque la política de derechos humanos se mantiene formalmente intacta, las políticas comerciales sin enfoque en derechos humanos generan presiones previsibles que incrementan el riesgo de impactos adversos, particularmente en relación con condiciones de trabajo, no discriminación y trato digno de las personas trabajadoras de su cadena de suministro.

El caso permite ilustrar que la debida diligencia en derechos humanos no se limita a la adopción de políticas, sino que requiere analizar la coherencia interna de los sistemas de gestión, incluida la cadena de suministro. Este escenario pone de relieve que la prevención de riesgos en derechos humanos implica identificar y gestionar no solo las conductas de terceros, sino también las decisiones internas que, por su diseño, pueden incentivar resultados incompatibles con los estándares de respeto a los derechos humanos asumidos por la empresa en su política de derechos humanos.



Ejemplo práctico

Si desea acceder a ejemplos prácticos y bibliografía extensa, consulte en:

Guía para las empresas: Cómo desarrollar una política de derechos humanos
[Politica-de-Derechos-Humanos-traducida.pdf](#) ([guide-business-hr-policy-2011-es.pdf](#))

Anexo 1: Modelo de compromiso político

5.2 Paso 2: Un procedimiento de Debida Diligencia

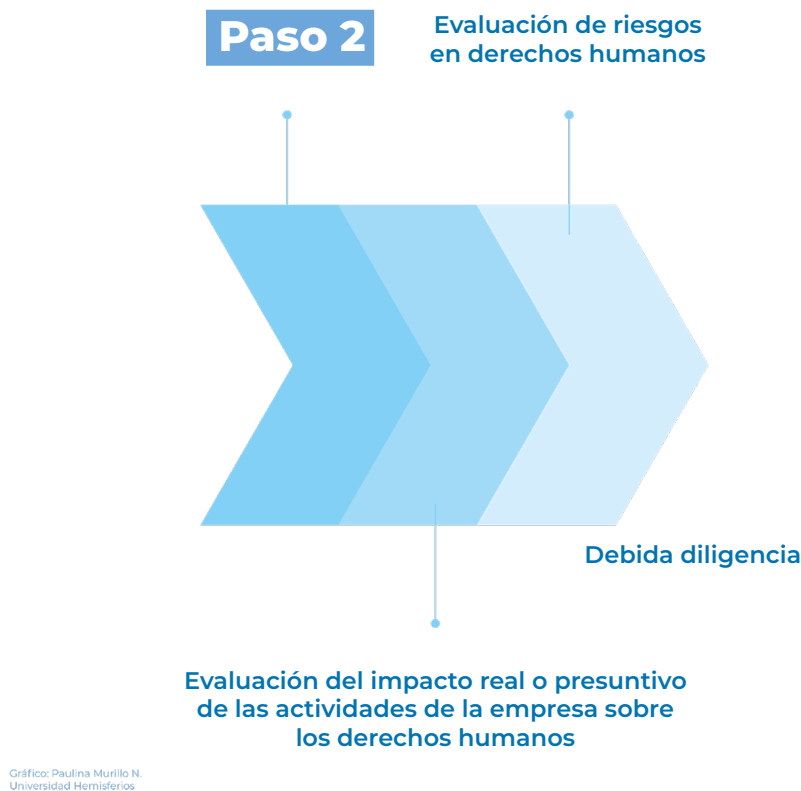


Ilustración 9 - Paso 2: Debida diligencia y evaluación

¿Qué contiene?

Este proceso debe incluir una evaluación del impacto real (ya sucedió) y potencial (podría ocurrir) de las actividades de la empresa sobre los 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 (grado de responsabilidad de la empresa).
- Refleja los riesgos sobre los derechos humanos de las partes interesadas y no los riesgos de la empresa.
- Determina dónde hay brechas en relación con los derechos humanos.
- Es importante que tenga enfoque de género y tome en cuenta las desigualdades de género.
- La debida diligencia es preventiva e implica múltiples procesos.
- El proceso es continuo, receptivo y cambiante, ya que los riesgos para los derechos humanos no son estáticos, sino que evolucionan en función de los cambios en las operaciones de la empresa, la incorporación de nuevos productos o servicios y las transformaciones del entorno en el que desarrolla sus actividades.

- No transfiere responsabilidades, las asume.
- Se adecúa a las circunstancias de cada empresa.
- Implica una comunicación continua a la interna y externa de la compañía.

¿Cómo lo hago?

5.2.1) Establezca los estándares de derechos humanos aplicables a cada empresa (normativa internacional, nacional o local)

- Toda empresa, independientemente de su tamaño o sector, puede generar impactos reales o potenciales sobre distintos derechos humanos. Por ejemplo: la producción y procesamiento de alimentos, la agricultura y agroindustria, la industria manufacturera, la producción y comercialización de bienes y servicios, el sector salud y farmacéutico, la industria sanitaria, la explotación de recursos naturales, incluyendo los sectores petrolero y minero, así como los sectores de telecomunicaciones, transporte, comercio y servicios de alimentación.

Estos sectores, por la naturaleza de sus operaciones, relaciones laborales, interacción con comunidades, uso de recursos naturales y cadenas de suministro, presentan riesgos diferenciados en materia de derechos humanos, lo que exige a las empresas adoptar un análisis contextualizado y sectorial como parte de su proceso de debida diligencia.

Cada empresa, dependiendo de su actividad y sector al que pertenece, definirá los derechos más relevantes, por correr mayor riesgo de vulneración. Sobre la base de la normativa constitucional, internacional, nacional y de los estándares de derechos humanos a ser aplicados en las organizaciones, se resaltan a continuación los principales derechos humanos susceptibles de impacto en el ámbito empresarial, que deben ser en consecuencia protegidos:

Tabla 1 - Derechos humanos a ser protegidos en el ámbito empresarial

Principales derechos humanos a ser protegidos en el ámbito empresarial		
Derecho a vida e integridad personal	Derecho a un nivel de vida adecuado	Derecho a la paz y a la convivencia pacífica
Derecho a la propiedad	Derecho a la vivienda	Derecho a la transparencia/no corrupción
Derecho a la privacidad, intimidad y honor	Derecho de acceso al agua	Derecho a la privacidad, intimidad y honor.

Principales derechos humanos a ser protegidos en el ámbito empresarial

Derecho a la identidad y a la educación	Derecho a la alimentación	Derecho a tomar parte en la vida y valores culturales.
Derecho al debido proceso	Derecho a la salud	Derecho a trabajar, al descanso, al tiempo libre, a una limitación razonable de la jornada laboral, vacaciones periódicas pagadas.
Derecho a la igualdad y no discriminación	Derecho a un ambiente sano.	Derecho a la igualdad de género e igualdad de oportunidades.
Derecho a la libertad de circulación	Derecho a la libre determinación de los pueblos	Derecho a la libertad de asociación y libertad sindical
Derecho a la libertad de expresión	Derecho a la protección y asistencia familiar/derecho a la vida familiar	Derecho a no trabajo forzoso ni trabajo infantil
Derecho a la libertad religiosa y de pensamiento	Derecho a la seguridad social	Derecho de las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas
Derecho a la libertad de asociación y reunión	Derecho al acceso a la información	Derecho de las personas con VIH y otras enfermedades
Derechos del niño	Derechos de los pueblos indígenas y comunidades originarias	Derecho de las personas adultas mayores y derecho de las personas con discapacidad

Veamos escenarios en el ámbito empresarial en los que se verían impactados ciertos derechos, que se reitera deben ser protegidos:

Tabla 2 - Ejemplo de acciones empresariales y derechos protegidos

Ejemplos de acciones empresariales y derechos protegidos	
Acción en la empresa	Derechos humanos protegidos
Uso de sustancias químicas, ausencia de condiciones de seguridad en el trabajo	Derecho a la vida, salud y medio ambiente sano
Titularidad de las tierras donde se va a ejecutar un proyecto. Expropiación en territorios indígenas	Derecho a la propiedad, vida digna, libre determinación, consentimiento libre, previo e informado
Intromisión del empleador en baños o vestuarios	Derecho a la intimidad, al honor, a la privacidad
Contratación de una persona migrante sin darle seguridad social	Derecho a la igualdad de oportunidades, a la seguridad social, a la vida digna
Compartir datos personales de los clientes con empresas asociadas	Derecho a la intimidad, privacidad, imagen

5.2.2) Realice un mapeo de los departamentos, áreas, procesos y procedimientos dentro de la empresa

Consiste en llevar a cabo un ejercicio pormenorizado y de alto nivel, de identificación de todas las áreas de la empresa a lo largo de sus operaciones, cadena de suministro, incluidas sus cadenas de suministro y relaciones comerciales, priorizando aquellas en las que sea más probable que existan riesgos significativos para los derechos humanos. Esta actividad servirá para visualizar qué información será relevante recopilar y deberá incluir siempre al gobierno corporativo de la empresa.

Tabla 3 - Mapeo de departamentos y responsabilidades

Departamento o área	Responsabilidades a cargo
Gerencia o gobierno corporativo	Liderazgo, directrices y cumplimiento.
Infraestructura de la empresa	Finanzas, planificación, relación con inversores.
Recursos humanos	Reclutamiento, capacitación, promoción y remuneración.
Desarrollo	Diseño de productos, investigación de mercado, medidas de seguridad informática.
Producción	Cumplimiento de procesos para la elaboración, producción de bienes.
Compras	Relaciones comerciales de la cadena de suministros. Componentes, maquinaria, publicidad, servicios.

Departamento o área	Responsabilidades a cargo
Logística interna	Almacenamiento de materiales, recepción del cliente.
Logística externa	Procesamiento de pedidos, manejo de depósitos.
Marketing y ventas	Promociones, publicidad, exposiciones.
Ventas	Ventas y contacto con las personas consumidoras.
Post venta	Atención al consumidor o usuario, resolución de quejas o reclamos; servicio técnico, etc.
Legal	Cumplimiento de normativa.
Seguridad e higiene	Provisión de elementos de seguridad, normas de higiene para mantener la salud.

Cada empresa podría definir además de estos procesos, subprocesos, como aquellas áreas más específicas dentro de los procesos.

5.2.2.1. Determinar integrantes de la cadena de suministro

Determinar la cadena de suministro es un paso clave en la debida diligencia en derechos humanos, ya que permite identificar dónde pueden generarse o estar vinculados los principales riesgos. Este proceso debe ir más allá de los proveedores directos y centrarse en comprender, de forma progresiva y razonable, quiénes intervienen en la creación de valor del negocio y en qué condiciones. La empresa debe iniciar el análisis con sus proveedores de primer nivel, identificando el tipo de bienes o servicios, la ubicación, la relevancia estratégica y el nivel de subcontratación. A partir de ello, y especialmente cuando existan insumos críticos, actividades intensivas en mano de obra o sectores de alto riesgo, es necesario avanzar hacia niveles más profundos de la cadena, priorizando aquellos eslabones donde el riesgo en derechos humanos sea mayor.

El alcance del mapeo debe definirse considerando la relación entre el nivel de riesgo y la capacidad de influencia de la empresa. Este ejercicio se apoya en herramientas como cuestionarios, cláusulas contractuales, autoevaluaciones y revisión documental; lo que se conoce como debida diligencia de terceros con enfoque de derechos humanos. La identificación de la cadena de suministro debe actualizarse de manera periódica y formar parte del proceso de debida diligencia en derechos humanos, asegurando que la debida diligencia en derechos humanos sea continua, preventiva y proporcional.

5.2.3) Identifique todos los grupos de interés relacionados con la gestión de la empresa

Se entiende por grupos de interés, el individuo o grupo de personas involucrados que potencialmente pueden verse impactados por las operaciones, productos y/o servicios de una empresa. Los grupos de interés son internos, externos, directos e indirectos, de acuerdo con la relación que tengan con la empresa. A continuación, indicamos algunas preguntas que pueden ayudar a determinar a sus grupos de interés o stakeholders:

- ¿Quiénes se relacionan directamente con la actividad empresarial?
- ¿A quién está dirigido el producto o servicio que presta la empresa?

- ¿Cuáles son los grupos más vulnerables con que los que se relaciona la empresa?
- ¿La empresa tiene relación con poblaciones o comunidades indígenas?
- ¿La empresa tiene relación con minorías étnicas?
- ¿Qué relación mantiene la empresa con sus colaboradores?

A manera ejemplificativa, los stakeholders pueden ser grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, personas de la tercera edad, embarazadas, personas con discapacidad), trabajadoras y trabajadores, gobierno, servidores públicos, comunidades, pueblos indígenas, proveedores, representantes sindicales, personas consumidoras, organizaciones de la sociedad civil, defensores de derechos humanos, entre otros.



Ilustración 10 - Ejemplo de stakeholders

5.2.4) Realice un mapeo de posibles riesgos o impactos en cada empresa

Con este mapeo se busca identificar la actividad, proceso u operación que potencialmente puede provocar una vulneración de derechos a una persona o al ambiente. Los riesgos sobre derechos humanos que se pueden presentar dependen fundamentalmente de la gestión empresarial, por ejemplo, una empresa minera tendrá más probabilidades de presentar riesgos relevantes al medio ambiente, comunidades y pueblos indígenas; mientras que, una institución financiera, puede impactar más sobre sus clientes corporativos, individuales o personas trabajadoras.

Algunos ejemplos de riesgos o impactos:

Riesgos sobre el ambiente:

- Elevadas emisiones de gases de efecto invernadero.
- Contaminación del agua.

- ▷ Baja eficiencia en el uso del agua en los procesos productivos.
- ▷ Derrames de sustancias químicas.

Riesgos sociales:

- ▷ Producción de bienes poco saludables.
- ▷ Mal uso de datos personales.
- ▷ Difusión de noticias y hechos falsos.

Matriz sectorial: sectores económicos en el Ecuador y derechos humanos susceptibles de situaciones de riesgo (lista no exhaustiva)²²

Sector económico	Ámbitos de protección de derechos humanos	Factores contextuales de riesgo potencial
Agroindustria	▷ Trabajo digno y condiciones laborales justas ▷ Salud y seguridad y salud en el trabajo ▷ Igualdad y no discriminación ▷ Derechos de niñas, niños y adolescentes ▷ Medio ambiente sano y derecho al agua	▷ Trabajo temporal y tercerización ▷ Exposición a agroquímicos ▷ Brechas de género ▷ Cadenas de suministro extensas y con bajo control
Industria manufacturera y producción de bienes	▷ Condiciones de trabajo seguras y saludables ▷ Libertad sindical y negociación colectiva ▷ Igualdad y no discriminación ▷ Salud y seguridad de consumidores	▷ Jornadas extensas ▷ Riesgos ergonómicos y de seguridad industrial ▷ Subcontratación ▷ Presión por productividad
Sector salud y farmacéutico	▷ Derecho a la salud ▷ Derecho a la información veraz y accesible ▷ Igualdad y no discriminación en el acceso a servicios ▷ Vida e integridad personal	▷ Prácticas comerciales indebidas ▷ Acceso desigual a medicamentos ▷ Información incompleta a pacientes ▷ Dependencia del sistema público

²² La presente matriz tiene un carácter referencial y no exhaustivo, y se basa en marcos internacionales de debida diligencia en derechos humanos. Los elementos incluidos no deben interpretarse como afirmaciones sobre prácticas generalizadas, ni como una caracterización de los sectores económicos, sino como una identificación hipotética y preventiva de posibles ámbitos de atención, considerando tendencias observadas a nivel global y regional. Cada organización deberá realizar su propio análisis específico de riesgos, en función de su contexto operativo, ubicación, tamaño y características de sus actividades.

Sector económico	Ámbitos de protección de derechos humanos	Factores contextuales de riesgo potencial
Industria extractiva	▷ Derechos de comunidades y pueblos indígenas ▷ Medio ambiente sano ▷ Derecho al agua y a la salud ▷ Consulta previa, libre e informada ▷ Vida e integridad personal	▷ Impactos ambientales ▷ Conflictos sociales ▷ Uso de fuerza pública o privada ▷ Afectación a territorios ancestrales
Transporte y logística	▷ Condiciones laborales seguras ▷ Salud y seguridad de usuarios ▷ Derecho al descanso y jornadas razonables ▷ Integridad personal	▷ Jornadas prolongadas ▷ Fatiga laboral ▷ Riesgos de seguridad vial ▷ Subcontratación de servicios
Telecomunicaciones y servicios digitales	▷ Privacidad y protección de datos personales ▷ Derecho a la información ▷ No discriminación en el acceso a servicios digitales ▷ Derechos de consumidores	▷ Gestión inadecuada de datos personales ▷ Brechas de acceso digital ▷ Uso indebido de información ▷ Alta dependencia tecnológica
Comercio, alimentos y bebidas	▷ Trabajo digno ▷ Derecho a la salud ▷ Igualdad y no discriminación ▷ Derechos de consumidores	▷ Alta rotación laboral ▷ Trabajo informal ▷ Jornadas extensas ▷ Falta de capacitación

5.2.4.1 ¿En qué preguntas se puede apoyar para determinar los riesgos o a derechos humanos?

Ofrecemos una muestra de preguntas que pueden plantearse en una empresa en el área de recursos humanos, marketing y producción para determinar los riesgos o a derechos humanos.

En el proceso de selección, antes de contratar:

- ▷ ¿Solo considera las competencias y la experiencia cuando evalúa a quién va a contratar?
- ▷ ¿Qué mecanismos implementa para garantizar que los criterios de selección sean objetivos y no incorporen sesgos vinculados con la edad, el género, la etnia, la orientación sexual, la discapacidad o la condición socioeconómica?
- ▷ ¿Le es importante que un candidato o candidata tenga familia y lo considera como un factor negativo frente a la productividad?
- ▷ ¿Ha buscado mecanismos para que se integren personas de minorías étnicas?

Cuando ha contratado personal y ya está trabajando para la empresa:

- ▷ ¿Potencia un ambiente de trabajo en el que las personas se respeten entre sí?
- ▷ ¿Cuenta con medidas para evitar y combatir la discriminación en el lugar de trabajo?
- ▷ ¿Toma medidas para proteger a los empleados ante incidentes como el acoso laboral, el acoso sexual ya sea por parte de otros empleados o por parte de personas externas como clientes y proveedores?
- ▷ ¿Apoya a las personas trabajadoras para que puedan equilibrar su vida familiar con la laboral?
- ▷ ¿Cuenta con un canal confidencial y confiable que permita reportar, de manera segura, posibles vulneraciones de derechos?

A la hora de fijar sueldos y decidir promociones:

- ▷ ¿Garantiza el mismo sueldo por el mismo trabajo o por un trabajo equivalente a todas las personas?
- ▷ ¿Garantiza una promoción justa y transparente y oportunidades de desarrollo de la carrera profesional?

Si contrata a otra empresa para que le suministre servicios de seguridad:

- ▷ Verifica que el proveedor de servicios de seguridad forme a su personal en materia de derechos humanos, así como sobre el uso apropiado de la fuerza y la no discriminación?
- ▷ ¿Garantiza que su proveedor conozca y minimice las consecuencias negativas en el derecho a la privacidad de los trabajadores o los clientes frente a prácticas de la vigilancia o los registros?

Respecto al acceso al agua:

- ▷ ¿Su actividad económica podría crear o comprometer el suministro de agua de la comunidad?
- ▷ ¿Su actividad económica afecta la calidad del agua?
- ▷ ¿Existen actividades agrarias o similares que se podrían ver afectadas por su actividad económica?

Sobre la propiedad de las comunidades:

- ▶ ¿Qué políticas/procedimientos tiene su organización para compraventa de inmuebles destinados a actividad económica?
- ▶ ¿Qué guías utiliza la compañía para consulta previa²³ (de acuerdo con la legislación internacional y local)?
- ▶ ¿Qué políticas de prevención de la corrupción tiene su organización para las interacciones con instituciones públicas?

Para determinar los riesgos es recomendable utilizar ciertos mecanismos que permitan conocer la opinión, criterios o directamente las denuncias de los titulares de los derechos involucrados; por ejemplo: entrevistas, encuestas, *focus group* o canales de denuncia.

Revisemos estos ejemplos en los que además incorporaremos los elementos revisados hasta el momento:

Tabla 4- Ejemplos aplicables a empresas ecuatorianas

No.	Riesgo de vulneración de derechos humanos	Derecho afectado	Área desde donde se generó el riesgo	Stakeholder impactado
1	Una empresa promociona a un empleado, dejando de lado a una empleada con iguales competencias pero que está embarazada. La empresa considera que la mujer será menos productiva cuando sea madre.	A gozar de condiciones de trabajo justas; igualdad y no discriminación; derecho a formar una familia.	Gestión de recursos humanos: Promoción	Mujer trabajadora en estado de gestación.
2	Una empresa compra artículos promocionales (esferos, carpetas) a un proveedor que contrata niños y niñas para pegar los logos de la empresa contratante.	Abolición del trabajo infantil, protección del niño, derecho a la educación, derecho a no ser sometido a trabajo forzado.	Compras: Componentes y servicios. Marketing: Promociones y eventos.	Niños y niñas.

²³ La consulta previa refiere al derecho que tienen los pueblos indígenas a que se le consulte de manera previa, libre e informada; cuyo fin es que las comunidades decidan si aceptan o no una propuesta de una empresa o de un estado, principalmente sobre los territorios que les pertenecen ancestralmente. Consulte Convenio No. 169 de la OIT: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_100910.pdf

No.	Riesgo de vulneración de derechos humanos	Derecho afectado	Área desde donde se generó el riesgo	Stakeholder impactado
3	Una empresa contrata a una persona inmigrante. Debido a que no tiene sus papeles en regla, le paga menos que a sus compañeros, pese a hacer el mismo trabajo. La empresa considera que la remuneración está por encima de lo que cobraría en su país de origen.	Igual remuneración por el mismo trabajo, condiciones justas de trabajo, no discriminación.	Gestión de recursos humanos: Reclutamiento y Remuneración.	Trabajadores migrantes que pertenecen a una minoría.
4	Un empleado de una empresa posee información personal de los clientes y la comparte con otra empresa, sin el consentimiento de las personas.	Derecho a la privacidad, intimidad, honor, injerencias arbitrarias a la vida privada.	Desarrollo de tecnología: medidas de seguridad informática. Ventas: Atención al cliente y gestión de reclamos.	Personas consumidoras, clientes.

5.2.5) Determine la medida de control con la que se tratará el potencial o real riesgo

Cada organización definirá los planes de acción o medidas que impulsará o ejecutará para prevenir, atender y monitorear los riesgos determinados.

Algunas de las medidas de control pueden ser:

- Si otra empresa dentro de la cadena de suministro genera el riesgo, ¿cuál es la capacidad de su empresa de motivar a la entidad para que mejore su comportamiento en el ámbito de los derechos humanos?
- Ejecutar programas de formación y sensibilización en derechos humanos.
- Ejecutar programas de formación y sensibilización.
- Promover mecanismos de diálogo con los stakeholders.
- Creación de mecanismos de quejas y reclamos.
- Hacer seguimiento y solicitar información a los integrantes de la cadena de suministro sobre prácticas como el rechazo al trabajo infantil, la discriminación o acoso laboral.
- Realizar procesos de selección de personal con perfiles neutros, enfocado en las competencias.

5.2.6) Evalúe y priorice riesgos

Esta etapa tiene como objetivo analizar la severidad de los impactos y la capacidad de la empresa para gestionarlos a lo largo de su cadena de suministro conforme a los criterios establecidos por los Principios Rectores de las Naciones Unidas. Para ello, se consideran factores como la probabilidad de ocurrencia, el alcance y la magnitud del impacto, su carácter reparable o no, su complejidad y el nivel de influencia que la empresa puede ejercer. El análisis pone el foco en las personas potencialmente afectadas, en especial en grupos en situación de vulnerabilidad, prioriza los riesgos según la urgencia de intervención e incorpora la consulta a las partes interesadas como un elemento esencial del proceso.

La severidad del riesgo se define a partir de la combinación de su alcance, escala, posibilidad de reparación y probabilidad de que ocurra. Con el fin de facilitar su evaluación, estos riesgos pueden representarse en una matriz, clasificándolos en distintos niveles, por ejemplo, tres categorías, que pueden expresarse mediante valores numéricos, denominaciones cualitativas o códigos de color. En este esquema, los riesgos de menor impacto se asocian generalmente a un nivel de seguimiento, los de impacto medio requieren acciones en el corto plazo y aquellos de mayor gravedad demandan una atención inmediata y prioritaria.

La gravedad del riesgo depende de:

La escala

Importante 3 ; **Moderada 2** ; **Menor 1**

El alcance (cantidad de personas afectadas):

Grande 3 ; **Mediano 2** ; **Pequeño 1**

La probabilidad de ocurrencia del riesgo:

Cierto 3 ; **Posible 2** ; **Imposible 1**

Contribución: ¿Cuán estrechamente conectada estaría la empresa con el impacto en los derechos humanos?

¿Causó , **contribuyó** o **está relacionada?**

Calidad de reparable o irreparable del riesgo, refiere a la capacidad para devolver a los afectados a una situación al menos igual, o equivalente, a la situación en que se encontraban antes de sufrir las consecuencias negativas.

Nota aclaratoria: La gravedad no debe entenderse como un criterio absoluto, sino como un concepto relativo que depende tanto de las consecuencias del impacto sobre los distintos derechos humanos involucrados como de la capacidad de la empresa para prevenir, mitigar o remediar dichos impactos. La evaluación no se limita a medir cuántas personas resultan afectadas, sino a analizar la naturaleza y la intensidad de la afectación, así como los derechos comprometidos. Por ejemplo, una práctica discriminatoria en un proceso de selección que excluye a una persona por su condición de discapacidad puede tener un alcance limitado en términos numéricos. Sin embargo, al vulnerar derechos fundamentales como la igualdad y la no discriminación de una persona en condición de vulnerabilidad, este tipo de impacto debe ser gestionado con alta prioridad. Ello implica adoptar medidas correctivas inmediatas, no solo para reparar la situación de la persona afectada, sino también para revisar y ajustar los criterios y procedimientos internos, a fin de prevenir que estas prácticas se repitan y generen impactos similares en el futuro.

Caso práctico: cómo priorizar riesgos en derechos humanos

Evaluación y priorización

Durante una evaluación de riesgos en derechos humanos, una empresa identifica dos situaciones relevantes:

- Prácticas generalizadas de sobrecarga laboral que afectan a un número amplio de personas trabajadoras y generan impactos acumulativos en bienestar, salud mental y conciliación;
- Un riesgo específico de exposición a sustancias peligrosas en una planta especializada, que afecta a un grupo reducido de operarios, pero que podría derivar en daños graves, irreversibles o incluso fatales para la salud. Se evidencia afectaciones respiratorias, irritación de piel y mucosas, síntomas neurológicos (mareos, cefaleas), trastornos gastrointestinales y fatiga extrema en las personas trabajadores expuestas.

Desde una lectura puramente cuantitativa, el primer riesgo aparece como prioritario, dado el mayor número de personas potencialmente afectadas. No obstante, el análisis desde un enfoque de derechos humanos exige incorporar criterios cualitativos de severidad, que incluyen la gravedad del daño y su impacto a los derechos humanos de las personas trabajadoras, su carácter irreversible y la posibilidad real de reparación.

En este contexto, la debida diligencia en derechos humanos requiere que la empresa evalúe los riesgos no únicamente por su frecuencia o alcance, sino por la magnitud del impacto potencial sobre los derechos fundamentales de las personas. La exposición a sustancias peligrosas, aun cuando afecte a menos personas, implica riesgos a derechos como la vida, la integridad física y la salud, cuya afectación puede ser permanente y difícilmente reparable. Desde esta lógica, el riesgo adquiere una relevancia prioritaria en el proceso de gestión.

El enfoque de derechos humanos orienta a la empresa a adoptar medidas inmediatas y proporcionales frente a los riesgos más severos. Ello no implica desatender otros riesgos identificados, sino reconocer que la priorización responde a la necesidad de prevenir y mitigar primero aquellos impactos que podrían generar consecuencias más graves para las personas afectadas.

Este caso evidencia que la evaluación y priorización de riesgos en derechos humanos no siempre coincide con los criterios tradicionales de gestión empresarial, basados en volumen, eficiencia o impacto operativo.

Implicaciones para la gestión empresarial

La aplicación de estos criterios de priorización implica reconocer que:

- No todos los riesgos tienen el mismo peso desde una perspectiva de derechos humanos;
- Los riesgos con impactos potenciales graves, irreversibles o difícilmente reparables requieren atención prioritaria;
- La priorización no elimina la responsabilidad de gestionar otros riesgos, sino que ordena la acción empresarial de manera progresiva y coherente;
- La debida diligencia puede requerir decisiones que no coincidan con los criterios tradicionales de gestión basados en volumen, eficiencia o impacto económico;
- Todos los riesgos reales o potenciales deben ser atendidos con medidas proporcionales y efectivas.

Este enfoque refuerza la centralidad de las personas en la gestión de riesgos y consolida la debida diligencia como un proceso dinámico, razonado y alineado con los estándares internacionales de derechos humanos.

5.2.7) Integración de los hallazgos

Una vez que se han determinado los criterios para establecer los riesgos y priorizarlos, es importante integrarlos en un mapa de calor o de alerta temprana que muestre aquellas situaciones que deben ser inmediatamente atendidas, cómo solventarlas o repararlas y quien será el encargado de hacerlo.

Se le otorga una calificación del 1 al 3, siendo el 3 el de mayor impacto, correspondiéndole el color rojo; indicando que debe ser inmediatamente atendido o reparado.

Veamos en un ejemplo, como se integra la situación a un mapa de calor:

Tabla 5 - Evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS A LOS DERECHOS HUMANOS									
RIESGO	DERECHO	TITULAR	COMPLI-CIDAD	GRAVE-DAD	ALCANCE	PROBABI-LIDAD	ÁREA	REPARA-BILIDAD	MEDIDA DE CON-TROL
Una empresa del sector industrial subcontrata servicios de limpieza y seguridad. Durante una auditoría interna se identifica que el proveedor no cumple con el pago oportuno de salarios ni con la afiliación a la seguridad social, afectando de forma reiterada a su personal.	Derecho al trabajo en condiciones justas y favorables, incluyendo remuneración digna y seguridad social (DUDH). Derecho al trabajo, a condiciones laborales equitativas y satisfactorias y a la seguridad social (PIDESC).	Personas trabajadoras subcontra-tadas	2	3	3	3	Gobiernos Corporativo, Compras, Legal o Compliance	3	Suspensión inmediata del proveedor mientras se evalúa el incumplimiento. Exigencia de regularización de pagos y afiliación a seguridad social. Activación de mecanismos de reparación para las personas afectadas. Revisión y fortalecimiento de los criterios de contratación y monitoreo de proveedores. Medidas preventivas y cláusulas contractuales en derechos humanos.

Recomendaciones generales:

- Reevaluar los impactos en intervalos frecuentes, por ejemplo, antes de cambios en las operaciones, entrada en un mercado, lanzamiento de un producto.
- Frente a los impactos sobre los derechos humanos, consultar e involucrar a los stakeholders, como los titulares de derechos afectados o potencialmente afectados (trabajadores, comunidades, representantes de los trabajadores y los sindicatos; defensores de los derechos humanos, sindicatos y grupos de la sociedad civil), para recabar información sobre los impactos negativos.
- Preste atención especial a las personas de grupos o poblaciones que puedan tener un mayor riesgo de vulnerabilidad como niños, niñas, adultos mayores, personas con VIH, personas con discapacidad, mujeres que han sufrido violencia, etc.

5.3) Paso 3: Detener, mitigar y reparar los impactos

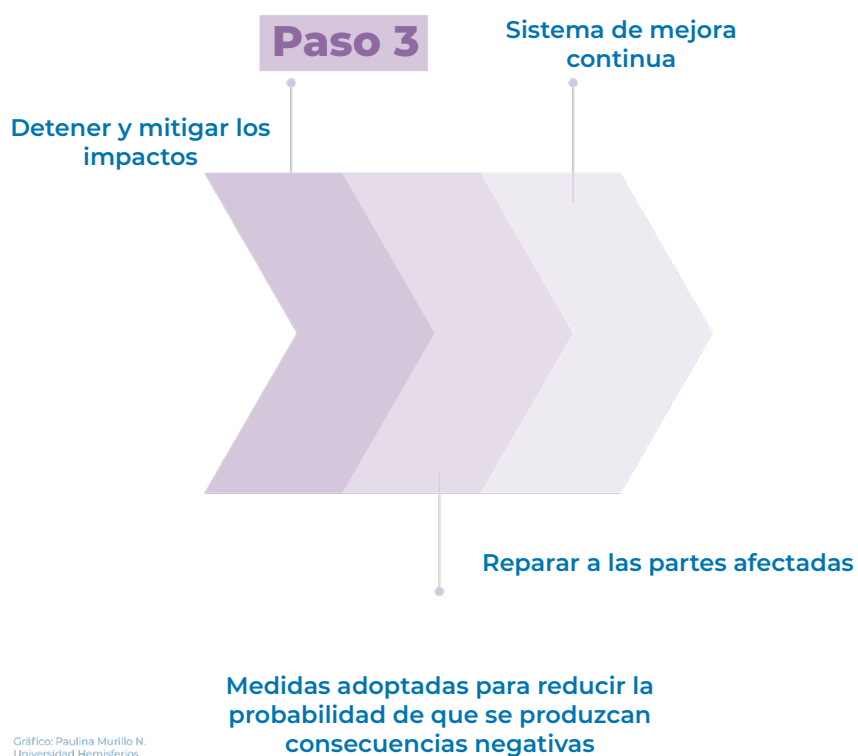


Ilustración 11 - Paso 3: Detener, mitigar y reparar

¿Qué contiene?

La mitigación del riesgo **potencial** relacionado con los derechos humanos se refiere a las medidas adoptadas para reducir la probabilidad de que se produzcan consecuencias negativas. En ese caso, se debe desarrollar planes de acción para la mitigación asociado con la actividad empresarial.

Dentro de las medidas de mitigación se encuentran también la adopción de acciones afirmativas; por ejemplo, incrementar el porcentaje de mujeres en los niveles directivos. También acciones de responsabilidad social asociadas a los posibles impactos; por ejemplo, una empresa productora de alimentos procesados pudiera crear una campaña de nutrición para fomentar una vida saludable.

¿Cómo se hace?

Sobre la base de la evaluación de impactos y priorización de los riesgos se deben **detener** las actividades que estén causando o contribuyendo a causar los impactos negativos en los derechos de las personas. En paralelo, se deben desarrollar e implementar planes que sean adecuados para prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.

Si el riesgo es real, y por tanto existe un daño, no solo se debe cesar la práctica sino también reparar esas consecuencias negativas. Es el momento de actualizar las políticas de la empresa y adecuarlas al objetivo de evitar y abordar los impactos en el futuro, con el fin de garantizar su implementación.

En los casos en que la empresa esté contribuyendo a los impactos o riesgos negativos causados por otra parte, debe tomar las medidas necesarias para detener o evitar su contribución. Un ejemplo para esto es utilizar la influencia de la empresa, en la medida de lo posible, para mitigar esos resultados, y si no se logra influir, se debería cesar temporal o definitivamente las relaciones comerciales con dicha entidad dentro de la cadena de suministros.

Recomendaciones:

- Una vez que se han adoptado las medidas de mitigación, es importante establecer criterios o parámetros de medición de cumplimiento. Por ejemplo, si se determina que apenas el 10% de las mujeres pertenece a rangos directivos, sería bueno proponerse incrementar ese porcentaje en un 10% adicional cada año hasta alcanzar la paridad de género.
- Monitorear y hacer un seguimiento de la implementación y eficacia de los compromisos internos, metas, indicadores y actividades en relación con la debida diligencia.
- Para evitar vulneraciones de derechos humanos en las cadenas de suministro, se recomienda fortalecer los mecanismos preventivos, de seguimiento y mitigación principalmente con:
 - El personal de la empresa encargado de los procesos de compras.
 - Las compañías proveedoras que suscriban contratos con la empresa, incluyendo intermediarios, agentes y contratistas a cargo de servicios.
 - Además, se tomarán en cuenta los subcontratistas más alejados de la cadena de suministros.
- En los sectores donde los riesgos a los derechos humanos son estructurales y compartidos, se recomienda que las empresas **articulen acciones conjuntas con otras organizaciones del mismo gremio**. Este enfoque colaborativo permite **amplificar el impacto, optimizar recursos** y abordar problemáticas complejas que difícilmente pueden resolverse de manera individual, fortaleciendo así la prevención y mitigación de riesgos a lo largo de la cadena de suministro.

Un ejemplo relevante en la industria textil es la iniciativa **ACT on Living Wages (Action, Collaboration, Transformation)**, que constituye una **medida estratégica impulsada de forma conjunta**

por un grupo de marcas y empresas del sector, en alianza con organizaciones sindicales internacionales. Su objetivo es promover el **respeto al salario digno** en las cadenas de suministro textiles mediante **procesos de negociación colectiva a nivel sectorial**, vinculados a prácticas de compra responsables.

ACT parte del reconocimiento de que el salario digno no puede garantizarse únicamente a través de decisiones aisladas de una empresa, sino que requiere **acuerdos colectivos, diálogo social y coordinación entre múltiples actores**. A través de este modelo, las empresas contribuyen a reducir brechas salariales estructurales, fortalecen la libertad sindical y generan condiciones más justas y sostenibles para las personas trabajadoras, alineando sus prácticas con los estándares internacionales de derechos humanos y debida diligencia.

Más información sobre esta iniciativa: [Who we are - ACT on Living Wages](#)



Ejemplo práctico

Un ejemplo de medidas de mitigación, frente a las vulneraciones de derechos humanos en las empresas de textiles es la tomada por 19 empresas se unieron y pronunciaron por un salario digno, a través de procesos de negociación colectiva.

Más información sobre la iniciativa Who we are - ACT on Living Wages

<https://actonlivingwages.com/who-we-are/>

Ilustración 12 - Ejemplo de mitigación colaborativa

Reparar:

Cuando se determine que la empresa ha causado o contribuido a causar un impacto o daño real, deberá asumir directamente las medidas de reparación correspondientes. En los casos en que el impacto o la vulneración haya sido ocasionado por un agente de su cadena de suministro, la empresa deberá colaborar activamente en los procesos de reparación, utilizando su influencia y los mecanismos disponibles para contribuir a la remediación del daño.

Este proceso de la debida diligencia busca restituir a las personas afectadas al estado anterior si el impacto negativo no hubiera ocurrido. Se debe reconocer que no siempre será posible regresar al estado inicial, en ese caso, se procederá con una reparación proporcional al alcance y a la escala del impacto negativo.

¿Cómo se ejecuta?

La reparación debe ser integral, por tanto, inspirarse en las disposiciones legales determinadas para el efecto y podrá incluir: la restitución del derecho, la compensación económica o patrimonial, la rehabilitación, la satisfacción, las garantías de que el hecho no se repita, la obligación de remitir a la autoridad competente para investigar y sancionar, las medidas de reconocimiento, las disculpas públicas, la prestación de servicios, etc. la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional establece en su artículo 18 algunos aspectos que deben tomarse en cuenta²⁴.

²⁴ Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional. Registro Oficial Suplemento 52 de 22-oct.-2009 Última modificación: 03-feb.-2020. Disponible en: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Ley-Organica-de-Garantias-Jurisdiccionales-y-Control-Constitucional_act_marzo_2020.pdf

Veamos ahora un ejemplo:

El hecho que generó impacto fue la obtención de un permiso de funcionamiento de una pequeña planta de producción, a través de un soborno (acto de corrupción) a un funcionario público. El local no contaba con las medidas e implementos de inocuidad para la producción de cierto tipo de alimentos, lo que generó enfermedades estomacales en varias de las personas consumidoras que ingirieron los productos elaborados en esa fábrica. El hecho desencadenó vulneración en el derecho a la salud, vida e integridad.

La medida de reparación integral que adopte la empresa podría ser:

- Restitución del derecho: adoptar las medidas para que todas las personas afectadas recobren la salud, a través del auspicio de tratamientos médicos.
- Compensación económica: cubrir todos los gastos o reponer lo pagado por las personas, en todos los tratamientos médicos que tuvieron que tomar para restituir su salud. Incluso, si alguna de las personas dejó de trabajar por la enfermedad, producto de ingerir productos no inocuos, se debería compensar económicamente los días que dejaron de trabajar.
- Medidas de satisfacción: que buscan mitigar los daños en la víctima y les proporcionen bienestar. En este caso podría ser que las víctimas conozcan todo el proceso de investigación interna, como sanciones o despidos a las personas responsables y los correctivos que ha tomado la empresa.
- Las disculpas públicas: son otra forma de reparación que consiste en que la empresa hace un reconocimiento de un hecho vulnerador de derechos y pide disculpas públicas a las víctimas.

Reparar:

A las empresas les corresponde los mecanismos no judiciales de quejas y reclamos. Son mecanismos extrajudiciales que pueden usar procesos de resolución, de diálogo u otros culturalmente apropiados y compatibles con derechos. Su objetivo principal es ser el puente de resolución de problemas entre las empresas y sus stakeholders. Deben caracterizarse por garantizar rapidez de acceso y reparación, costos reducidos o sin costo y/o alcance transnacional.

Los mecanismos de quejas y reclamos tienen dos funciones elementales:

- Revelar consecuencias negativas sobre los derechos humanos.
- Atender los daños detectados y reparar las consecuencias negativas, de forma temprana y directa, y así evitar daños mayores a las personas o una escalada de reclamaciones que empeore la reputación de la empresa.

Algunos ejemplos de mecanismos:

1) Implementación de un proceso interno de reclamación para colaboradores

La empresa implementará un proceso interno de quejas y reclamos dirigido a sus colaboradores, orientado a la gestión de posibles casos de discriminación, conductas antiéticas, acoso laboral u otras situaciones que puedan constituir riesgos o impactos reales o potenciales a los derechos humanos. Este proceso se instrumentará a través de un canal de denuncias, que contará con:

- Una hoja de ruta clara para la recepción, análisis, investigación, resolución y, de ser aplicable, reparación de los reclamos.
- Cronogramas y plazos preestablecidos para cada etapa del proceso.
- Procedimientos de respuesta definidos, que garanticen un tratamiento oportuno y adecuado de las denuncias.

El mecanismo de quejas y reclamos o canal de denuncias será administrado por una persona o unidad responsable, debidamente designada, encargada de:

- Encauzar y coordinar la investigación correspondiente.
- Dar seguimiento continuo al caso hasta su cierre.
- Brindar soporte y acompañamiento durante el proceso, cuando corresponda.
- Actuar con transparencia, objetividad e imparcialidad.

La existencia y uso de este canal no implica necesariamente que se haya producido una vulneración de derechos, sino que constituye un mecanismo de alerta temprana que permite identificar y evaluar posibles situaciones de riesgo que deben ser investigadas conforme a los procedimientos internos.

2) Canal general de denuncias y reclamaciones para terceros (proveedores, contratistas, consumidores y otros grupos de interés)

La empresa implementará un canal general de denuncias y reclamaciones dirigido a terceros, incluidos proveedores, contratistas, subcontratistas, personas consumidoras, clientes y cualquier otra parte interesada, con el fin de recibir, gestionar e investigar posibles incumplimientos legales, contractuales, éticos o vulneraciones reales o potenciales de derechos humanos atribuibles a la empresa.

a) Accesibilidad y diversidad de medios

El canal deberá ser de fácil acceso y contar con múltiples vías de recepción de reclamos, tales como:

Este canal tendrá las siguientes características:

- Plataforma digital o formulario web.
- Correo electrónico institucional.
- Línea telefónica gratuita (por ejemplo, 1800).
- Canal de mensajería instantánea (WhatsApp).
- Puntos físicos de atención en tiendas, sucursales o lugares de venta, en el caso de personas consumidoras.

Estas vías permitirán que los reclamos puedan presentarse de forma inmediata, sencilla y sin barreras técnicas, lingüísticas o económicas.

b) Alcance del canal

A través de este canal, los terceros podrán reportar, entre otros aspectos:

- Incumplimientos contractuales o legales.

- Prácticas comerciales abusivas o engañosas.
- Conductas antiéticas.
- Posibles afectaciones a los derechos de personas consumidoras.
- Riesgos, impactos o vulneraciones reales o potenciales de derechos humanos vinculadas a las operaciones de la empresa.

El uso del canal no implica necesariamente la existencia de una vulneración confirmada, sino que constituye una alerta temprana que deberá ser evaluada e investigada conforme a los procedimientos internos.

Marco de protección de la información en los canales de denuncia

- Los datos personales recabados en los canales de denuncias serán tratados de manera lícita, leal y transparente, y utilizados únicamente para la gestión, investigación y resolución del reclamo.
- Se recopilará solo la información estrictamente necesaria para el análisis del caso.
- La información será tratada con confidencialidad y el acceso estará limitado a personal autorizado, sujeto a deber de reserva.
- Se permitirá la presentación de denuncias anónimas cuando la persona denunciante lo requiera o el caso lo amerite, sin que ello impida su análisis preliminar.
- La empresa garantizará la protección de la persona denunciante y prohibirá cualquier forma de represalia por denuncias realizadas de buena fe.
- Se aplicarán medidas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales.
- Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario y conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Se garantizará el ejercicio de los derechos de las personas titulares de los datos, en la medida compatible con la confidencialidad y la investigación.

Recomendaciones:

Para lograr la eficacia de los mecanismos de quejas y reclamos implementados por la empresa se debe cumplir con criterios que permitan la solución de los problemas de los terceros interesados y que ayuden a revelar posibles riesgos o afectaciones no identificados en la matriz de riesgos. Considere lo siguiente:

- **Legítimos:** generar confianza en los receptores.
- **Accesibles:** conocido por todos los interesados y enfocarse en grupos que pudieren tener dificultades de acceder a ellos.
- **Predecibles:** ofrecer un procedimiento claro y conocido, con tiempos de cumplimiento, etapas, informar sobre resultados y medios para supervisar la implementación.
- **Equitativos:** garantizar acceso razonable a la información, asesoramiento y cualquier aspecto especializado que genere condiciones de igualdad.
- **Transparentes:** informar sobre la evolución del reclamo, de tal manera que se genere certeza y seguridad en las personas reclamantes.

- **Compatibles con los derechos:** los resultados y las reparaciones serán conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos.
- **Fuente de aprendizaje continuo:** permita prevenir daños en el futuro.

Caso: El silencio como indicador de riesgo

Una empresa opera en zonas rurales y emplea determinado personal local a través de contratistas. Como parte de su sistema de debida diligencia en derechos humanos, cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos formalmente establecido, el cual registra un uso regular por parte de personal administrativo en contextos urbanos. Sin embargo, **no se han recibido reclamos provenientes de trabajadores de campo ni de comunidades cercanas a las operaciones.**

El análisis del contexto operativo permite identificar que esta ausencia de reclamos no responde necesariamente a la inexistencia de impactos, sino a posibles debilidades en la efectividad del mecanismo, a la luz de los criterios establecidos en los Principios Rectores de las Naciones Unidas.

Desde la perspectiva de **legitimidad**, el mecanismo no genera confianza suficiente entre trabajadores de campo y comunidades, quienes lo perciben como distante, ajeno a su realidad o vinculado directamente a relaciones de poder desiguales con contratistas o empleadores. La falta de confianza puede inhibir el uso del canal, especialmente en contextos de alta dependencia económica.

En términos de **accesibilidad**, el mecanismo presenta barreras culturales, lingüísticas y prácticas. Su diseño y difusión no consideran adecuadamente a grupos que enfrentan mayores dificultades para acceder a información formal, como personas con bajo nivel de alfabetización, hablantes de lenguas distintas al idioma dominante o comunidades con acceso limitado a medios digitales.

Respecto a la **previsibilidad**, las personas potencialmente usuarias desconocen el procedimiento, las etapas del proceso, los plazos de respuesta y los posibles resultados del reclamo. Esta falta de claridad genera incertidumbre y desincentiva el uso del mecanismo, especialmente cuando no se percibe un proceso comprensible y confiable.

Desde el enfoque de **equidad**, se identifican limitaciones en el acceso a información, asesoramiento o acompañamiento que permitan a las personas reclamantes participar en condiciones razonablemente equitativas, en particular frente a empresas, contratistas o estructuras organizacionales más complejas.

En relación con la **transparencia**, la ausencia de información visible sobre casos gestionados, aprendizajes derivados o medidas adoptadas reduce la percepción de efectividad del mecanismo. Cuando las personas no conocen cómo se gestionan los reclamos o qué resultados se obtienen, se debilita la confianza en el sistema.

Finalmente, la falta de reclamos limita la función del mecanismo como fuente de **aprendizaje continuo**, impidiendo que la empresa identifique patrones, riesgos emergentes o fallas estructurales que podrían prevenir impactos futuros.

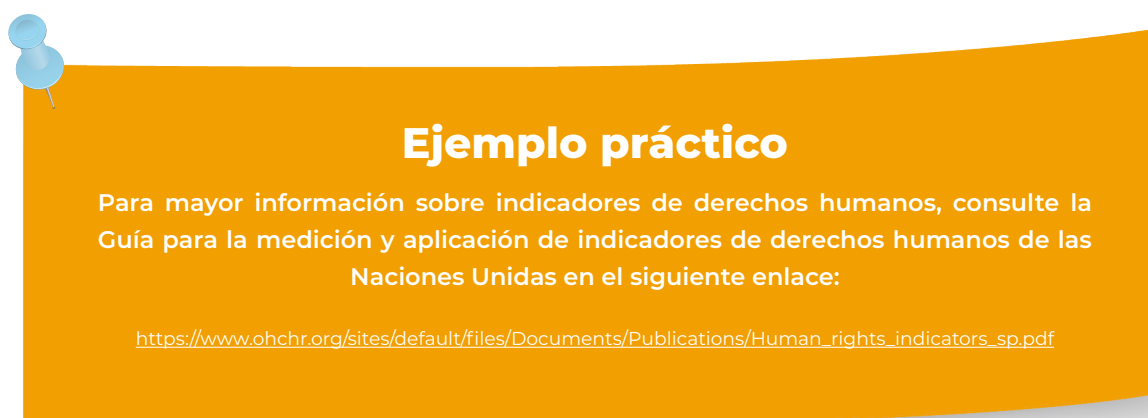
Este caso evidencia que el silencio no debe interpretarse como ausencia de impactos, sino como una señal que invita a revisar la efectividad real del mecanismo de quejas y reclamos frente a los criterios establecidos por los Principios Rectores, especialmente en contextos rurales o de mayor vulnerabilidad.

Dentro de las acciones de mitigación y prevención de no ocurrencia de situaciones futuras que vulneren derechos se debe implementar un **sistema de mejora continua**, que debe ir enfocado a:

- Acciones afirmativas con enfoque en derechos humanos.
- Cumplimiento de metas, establecimiento de indicadores cuantitativos y cualitativos que luego servirán para establecer el progreso y las razones de avance y retroceso para el cumplimiento de objetivos relacionados a derechos humanos y lucha contra la corrupción. Algunos ejemplos de indicadores:
 - Número de quejas receptadas en las líneas de atención al usuario, frente a las que han recibido reparación.
 - Número de denuncias ingresadas en los mecanismos de quejas y reclamos, frente a número de denuncias con un resultado de atención al caso.
 - Número de personas contratadas que pertenecen a minorías.
 - Determinado porcentaje de mujeres incluidas a las gerencias.
 - Porcentajes de satisfacción del usuario sobre el servicio ofrecido o bien vendido por la empresa.

Para mayor información sobre indicadores de derechos humanos, consulte en el siguiente link:

[Human_rights_indicators_sp.pdf \(ohchr.org\)](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Human_rights_indicators_sp.pdf)²⁵



Ejemplo práctico

Para mayor información sobre indicadores de derechos humanos, consulte la Guía para la medición y aplicación de indicadores de derechos humanos de las Naciones Unidas en el siguiente enlace:

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Human_rights_indicators_sp.pdf

Ilustración 13 - Indicadores de DDHH

Desde esa mirada revisemos algunas acciones de mejora continua relacionadas a impactos de derechos humanos en la **cadena de suministro**:

- 1) Sensibilizar a proveedores en aspectos relativos a derechos humanos, rechazo a la violencia, discriminación, trabajo infantil, promoción de trabajo decente, igualdad de género, inclusión de grupos minoritarios.

²⁵ Guía para la medición y aplicación de indicadores de derechos humanos. Naciones Unidas, 2012.

- 2) Integrar criterios de sostenibilidad y responsabilidad empresarial en los procesos de selección de proveedores.
- 3) Implementar una política de compras responsable con enfoque de derechos humanos.
- 4) Implementar cláusulas relacionadas al respeto de los derechos humanos en los contratos de proveedores
- 5) En la medida de lo posible, influenciar a las empresas de la cadena de suministro a adoptar estándares y marcos internacionales de respeto a los derechos humanos.
- 6) Impulsar acciones con empresas del mismo sector o actividad para lograr optimizar recursos y homologar criterios en la gestión responsable de la cadena de suministro.

Para mayor consulta sobre la debida diligencia, puede acceder a la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable.

Para mayor información, consulte en: <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>



Ejemplo práctico

Para mayor consulta sobre la debida diligencia, puede acceder a la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable.

<https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>

Ilustración 14 - Ejemplo para implementar debida diligencia

5.4) Paso 4: Rendir cuentas, comunicar y ser transparentes

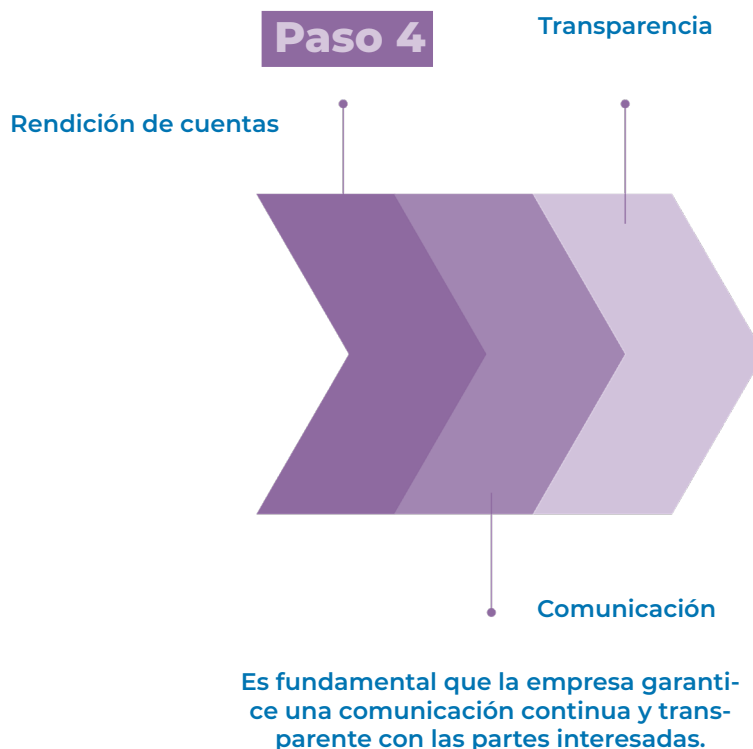


Gráfico: Paulina Murillo N.
Universidad Hemisferios

Ilustración 15 - Paso 4: Rendir cuentas, comunicar, transparentar

La comunicación, diálogo, transparencia y rendición de cuentas son factores determinantes para una correcta debida diligencia como herramienta para la gestión de una conducta empresarial responsable.

Es fundamental que la empresa garantice una comunicación continua y transparente con las partes interesadas, tanto internas como externas, para construir y fortalecer relaciones de confianza.

Este mecanismo permite un intercambio de información, intereses, experiencias, y perspectivas que permitan mejorar y fomentar un impacto positivo en los derechos humanos.

El intercambio de información, el diálogo permanente, la atención a cuestionamientos y sugerencias, así como la identificación de preocupaciones, temores y afectaciones de las partes interesadas, deben iniciarse desde la formulación del compromiso político de la empresa. Este relacionamiento cobra especial relevancia durante la evaluación de riesgos, etapa en la que, con mayor rigor y precisión, se obtiene información de primera mano sobre posibles o efectivas vulneraciones de derechos humanos. Asimismo, la participación de las partes interesadas resulta esencial en las fases de mitigación y reparación, ya que permite definir e implementar medidas adecuadas para alcanzar una reparación integral, coherente con la naturaleza del impacto y las expectativas de las personas afectadas.

La información técnica debe comunicarse de manera clara, accesible y en el idioma que hablen las partes interesadas. Por ejemplo, en el caso de las comunidades o poblaciones indígenas es necesario contar con un traductor y una persona local de la región afectada.

Debe garantizarse la participación de todos los involucrados, sobre todo de las personas más vulnerables, en la construcción de la estrategia comunicacional.

La mejor manera de comunicar riesgos, acciones, propuestas o medidas de reparación es acercando las situaciones a las personas como historias, y no solo como ideas aisladas.

Para ello, se recomienda:

- Cree un personaje que cuente historias relacionadas a derechos humanos.
- Recoja testimonios reales, nada es más poderoso que escuchar hablar a otro colaborador, a un vecino de la comunidad, a un consumidor, etc.
- La socialización de la política de respeto a los derechos humanos no debe resumirse a un envío por correo a todo el personal o stakeholders, debe ir acompañado de talleres o dinámicas de sensibilización.
- Utilice un lenguaje simple, no jurídico, incluso cuando haga referencia a normativa legal a cumplir.
- Utilice recursos comunicacionales y siempre utilice imágenes.
- Asuma el proceso de debida diligencia como una oportunidad de mejora para todos y así comuníquelo.
- Diversifique la estrategia de comunicación en función de los distintos públicos de interés, diferenciando los mensajes y canales dirigidos al público interno, a los grupos de interés externos y a los actores que forman parte de la cadena de suministro, a fin de asegurar una comunicación clara, pertinente y efectiva para cada audiencia.

Para ampliación del tema, consulte en:

[Diez claves para comunicar sobre derechos humanos de manera efectiva \(europa.eu\)](https://europa.eu/european-council-on-torture-and-illegal-detention/)



Ejemplo práctico

Si desea acceder a ejemplos prácticos y bibliografía extensa, consulte en: **Diez claves para comunicar sobre derechos humanos de manera efectiva.**

[Diez claves para comunicar sobre derechos humanos de manera efectiva \(europa.eu\)](https://europa.eu/european-council-on-torture-and-illegal-detention/)

En el proceso de **rendición de cuentas** se espera que la empresa informe qué riesgos reales ha encontrado, explique qué medidas ha adoptado para hacer frente a esos impactos sobre los derechos humanos y los resultados de esas acciones. También qué medidas ha adoptado para garantizar que situaciones similares no se vuelvan a suscitar en el futuro.

Las memorias de sostenibilidad con enfoque en derechos humanos son un mecanismo de rendición de cuentas que mejora la reputación de las empresas y su licencia social para operar. En este sentido, el marco de reporte de información no financiera con mayor reconocimiento en Europa es el Global Reporting Initiative (GRI). Su primera versión, emitida en el año 2000, ha sido revisada y actualizada para recoger los aportes de diversos grupos de interés, siendo la última versión la publicada en 2021, que entró en vigor desde enero de 2023 y que cuenta con criterios específicos en derechos humanos.

El modelo GRI promueve contenidos generales (elementos comunes que las organizaciones deben identificar) como alcance, período, modelo de negocio, etc.; y contenidos específicos son relativos a diversas cuestiones económicas, sociales como los derechos humanos y medioambientales.

Para ahondar en los estándares GRI, consulte en el siguiente link: [GRI - GRI Standards Spanish Translations \(globalreporting.org\)](https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-spanish-translations)

En resumen, los cuatro pasos que debe seguir una empresa para implementar un proceso de debida diligencia en derechos humanos son:

- 1) Compromiso político del más alto nivel para el respeto de los derechos humanos;
- 2) Un procedimiento de debida diligencia;
- 3) Detener, mitigar, reparar los impactos, mejora continua;
- 4) Rendir cuentas, comunicar y transparentar.

Los cuatro pasos se centran en las personas, por tanto, en el respeto de sus derechos humanos. Tienen un enfoque preventivo, es decir, ayudan a las organizaciones a evitar que se produzcan vulneraciones a los derechos humanos. Finalmente, promueven un abordaje integral de los derechos humanos que repercute directamente en la integridad empresarial, ya que las empresas prosperan en sociedades en donde no se queda nadie atrás.

4 pasos

Para un sistema de compliance y derechos humanos en empresas

1. Compromiso político

Del más alto nivel y que permee en toda la organización

2. Procedimiento de debida diligencia

Con evaluación de riesgos de derechos que puedan ser vulnerados

3. Detener, mitigar, reparar

En un proceso permanente, de mejora continua

4. Rendir cuentas

A todos los stakeholders involucrados

Ilustración 17 - Resumen de los 4 pasos



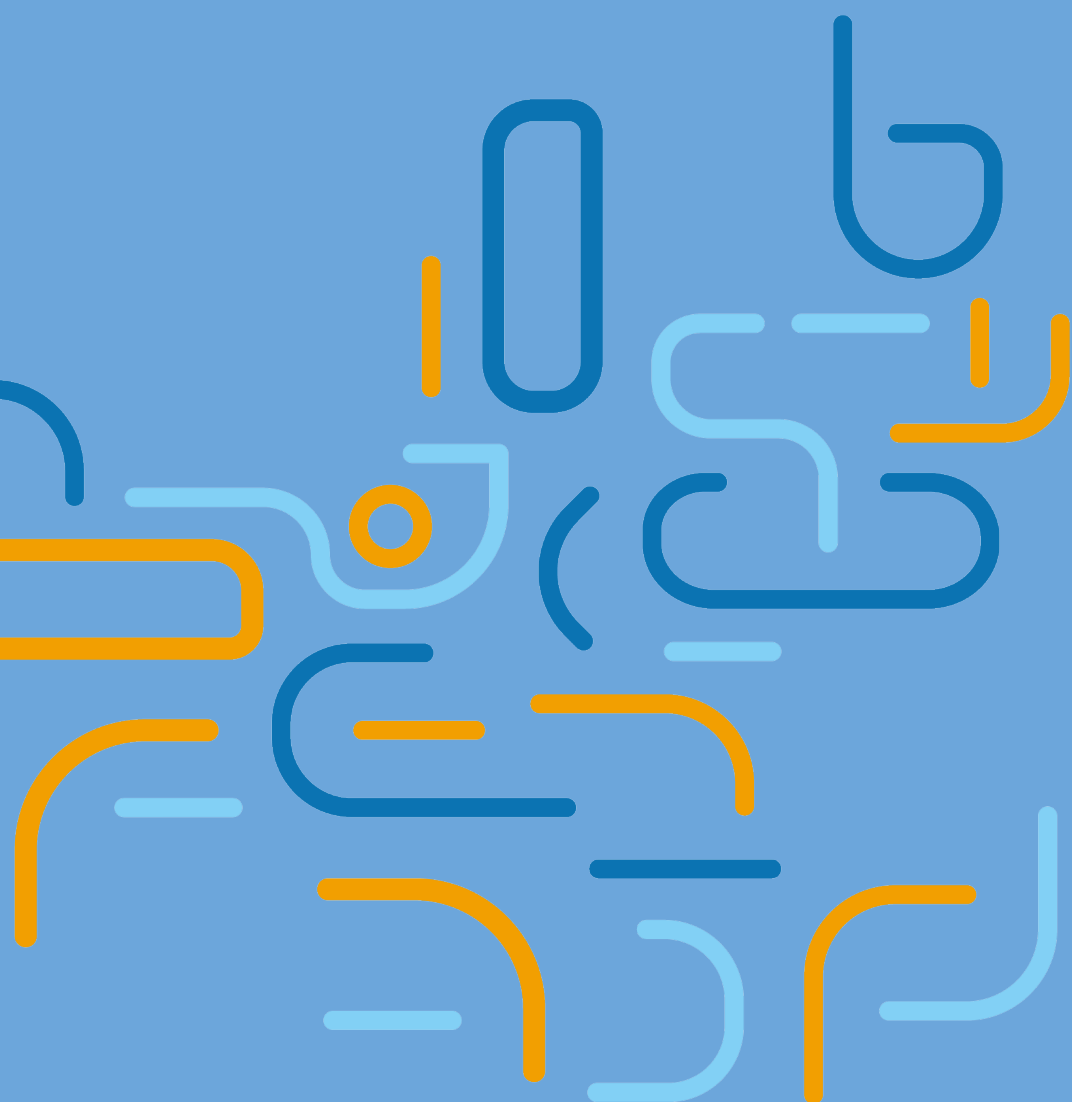


**Situando a las personas
en el centro de la gestión
y promoviendo el respeto
de sus derechos.**



6

Termómetro inicial de cumplimiento de Debita Diligencia en Derechos Humanos



6. Termómetro inicial de cumplimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos

El *Termómetro inicial de Cumplimiento* es una herramienta de diagnóstico preliminar diseñada para establecer una línea base que permita conocer el punto de partida general de la empresa respecto de los distintos componentes evaluados.

Por esta razón, las opciones de respuesta (“lo hace”, “es parcial” o “no lo hace”) reciben el mismo valor en la tabla. La lógica del instrumento no busca asignar una ponderación diferenciada a cada pregunta ni realizar una valoración individual de cada respuesta, sino facilitar una lectura general del estado de avance de la organización.

Con la finalidad de establecer el nivel de cumplimiento del proceso de debida diligencia en derechos humanos, se propone realizar el siguiente termómetro inicial de verificación, bajo los parámetros mencionados:

- Responda cada una de las preguntas y asigne un valor:
 - ▷ Si ya lo hizo: 1
 - ▷ Si lo tiene parcialmente implementado: 1
 - ▷ Si no lo ha realizado: 1

Luego se procede con la sumatoria por categoría y se le asigna un porcentaje sobre el total de 12, de la siguiente manera (valoración hipotética).

Tabla 6 - Nivel de cumplimiento del sistema

PASO	COMPROMISO	PREGUNTA	PROCESO				
1			LO HACE	ES PARCIAL	NO LO HACE		
	Compromiso político	¿Tiene una política de derechos humanos?	1			BAJO	R I E S C O
		¿Ha sido aprobada por el más alto nivel organizacional de la empresa?			1	MEDIO	
		¿Ha sido adecuadamente difundida interna y externamente?			1	ALTO	
			1	0	2		

PASO	COMPROMISO	PREGUNTA	PROCESO				
2			LO HACE	ES PARCIAL	NO LO HACE		
	Debida diligencia	¿Ha implementado un mapa de calor de riesgos en derechos humanos?	1			BAJO	R I E S C O
		¿Ha dialogado, socializado y receptado las inquietudes de sus stakeholders?		1		MEDIO	
		¿La evaluación de riesgos es permanentemente actualizada y se da seguimiento a la atención de los riesgos encontrados?		1		ALTO	
			1	2	0		

PASO	COMPROMISO	PREGUNTA	PROCESO				
3			LO HACE	ES PARCIAL	NO LO HACE		
	Detener, mitigar y reparar	Cuándo se evidencia un riesgo real, ¿se detiene inmediatamente la práctica que lo genera?	1			BAJO	R I E S C O
		Cuando se evidencia un riesgo real o potencial, ¿se toman medidas de mitigación para resolver los riesgos?		1		MEDIO	
		Cuándo se evidencia un riesgo real, ¿se procede con una reparación a las personas que han sido vulneradas en sus derechos?			1	ALTO	
			1	1	1		

PASO	COMPROMISO	PREGUNTA	PROCESO				
4			LO HACE	ES PARCIAL	NO LO HACE		
	Criterios de transparencia y comunicación	¿Se ha consultado y dialogado con sus stakeholder en los tres pasos anteriores?		1		BAJO	R I E S C O
		¿La información ha sido comunicada de manera clara, accesible y en el idioma que hablan las partes interesadas?			1	MEDIO	
		¿Ha realizado un proceso de rendición de cuentas?			1	ALTO	
			0	1	2		

*Gráfico Paulina Murillo N.

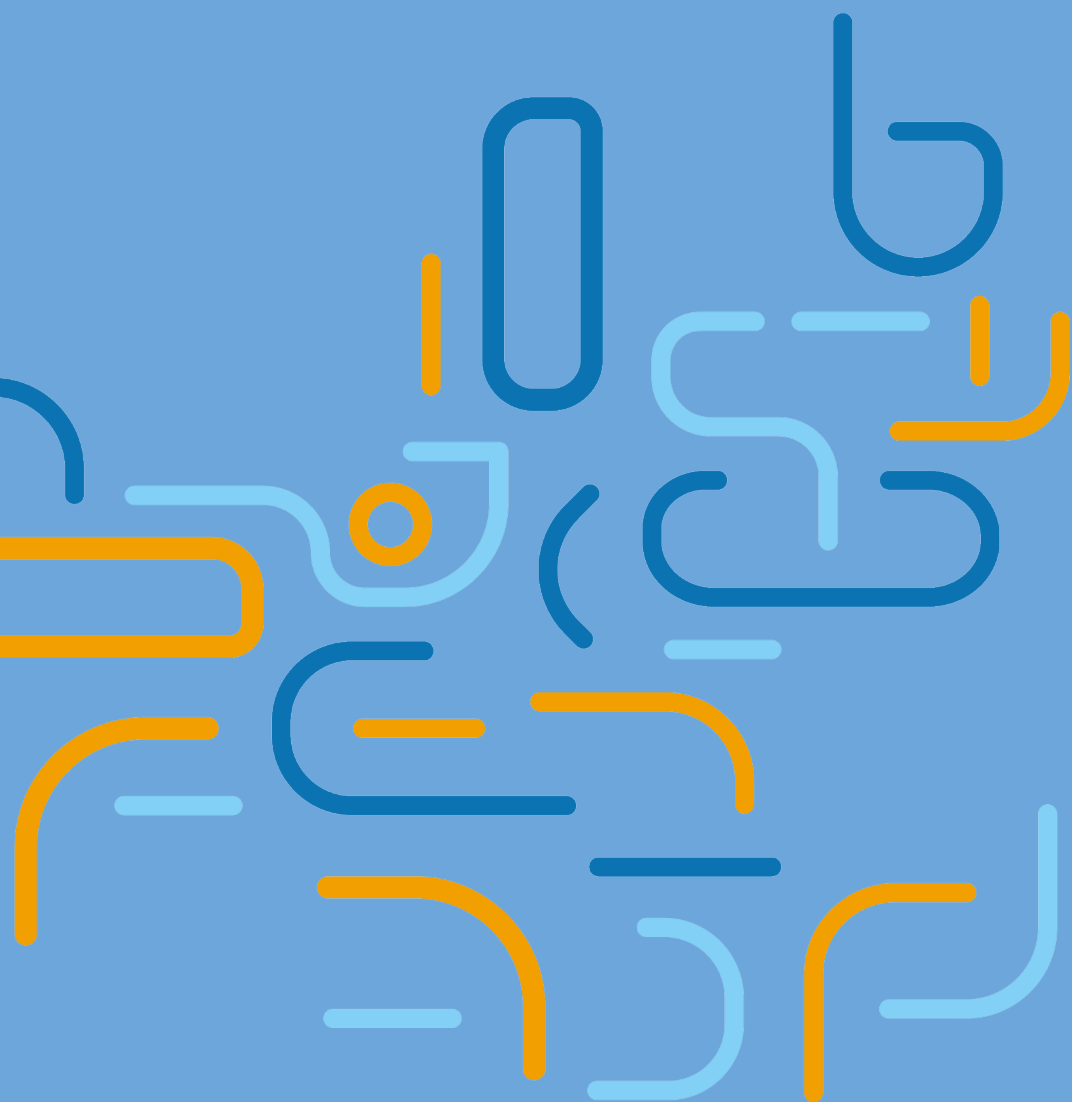
Valoración final:

Los resultados obtenidos permitirán priorizar acciones para dar seguimiento a la incorporación del enfoque de derechos humanos en una empresa para fomentar la lucha contra la corrupción y promover la integridad. La tabla a continuación muestra el resumen de los resultados anteriores para visibilizar rápidamente el cumplimiento de las acciones tomadas.

Tabla 7 - Valoración final

LO HACE	ES PARCIAL	NO LO HACE	
3	5	4	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			
25%			LO HACE
	41.7%		ES PARCIAL
		33.3%	NO LO HACE

7 **Glosario de términos**



7. Glosario de términos

A continuación, se revisan algunas definiciones clave que permitirán profundizar sobre la debida diligencia en materia de derechos humanos, como mecanismo para fomentar una conducta empresarial responsable.

A

Acoso laboral

Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o que amenace o perjudique su situación laboral.

Análisis de género para determinar el riesgo

Proceso teórico-práctico que permite analizar de forma diferenciada los roles, los espacios y los atributos que la construcción social adjudica tanto a las mujeres como a los hombres. Permite detectar los riesgos en cuanto al género y los ajustes que han de realizarse por para alcanzar la equidad entre hombres y mujeres.

C

Cadena de suministro

Hace referencia al conjunto de procesos y actores involucrados en la creación de un producto o en la prestación de un servicio, que inicia con la adquisición de insumos o materias primas y culmina cuando el bien llega a manos del consumidor final. Este recorrido incluye etapas como abastecimiento, transformación, logística, comercialización y entrega. A lo largo de estos eslabones, el bien o servicio incrementa su valor, razón por la cual también se relaciona con el concepto de *cadena de valor*.

Cadena de valor

Describe la gama de actividades que se requiere para llevar un producto o servicio desde su concepción, pasado por las fases intermedias de la producción y la entrega hasta los consumidores finales y su disposición final después de su uso.²⁶

Conducta Empresarial Responsable (CER)

Implica que las empresas operen de manera que respeten los derechos humanos y las normas laborales, promuevan la igualdad de género y protejan el medio ambiente. Los instrumentos de CER reconocidos internacionalmente guían a las empresas para evitar y abordar los impactos sociales y ambientales adversos a lo largo de sus operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales, mientras contribuyen al desarrollo sostenible²⁷.

26 GUÍA GENERAL PARA EL DESARROLLO DE CADENAS DE VALOR, Cómo crear empleo y mejores condiciones de trabajo en sectores objetivos / Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT, 2016

27 Definición adaptada por el Proyecto para Promover la Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CE-RALC), www.oecd.org/content/dam/oecd/en/topics/policy-sub-issues/global-engagement-on-responsible-business-conduct/RBC_LAC_es.pdf

Consulta previa, libre e informada

Es un derecho colectivo reconocido y garantizado por la legislación ecuatoriana a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, así como a los pueblos afroecuatoriano y montubio. De acuerdo con el artículo 81 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (LOPC), este mecanismo debe realizarse dentro de un plazo razonable y tiene como finalidad asegurar que estos pueblos y nacionalidades participen activamente en decisiones que puedan afectar sus territorios, formas de vida y derechos colectivos.²⁸



Derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos que tenemos básicamente por existir como seres humanos; no están garantizados por ningún estado. Estos derechos universales son inherentes a todos nosotros, con independencia de la nacionalidad, género, origen étnico o nacional, color, religión, idioma o cualquier otra condición. Varían desde los más fundamentales —el derecho a la vida— hasta los que dan valor a nuestra vida, como los derechos a la alimentación, a la educación, al trabajo, a la salud y a la libertad.²⁹

Debida diligencia

Es un proceso de investigación que las empresas realizan para evaluar a terceros, como proveedores, socios comerciales o empresas que planean adquirir. Es hacer una revisión de antecedentes antes de comprometerse con alguien. Evita tener consecuencias desastrosas, desde multas millonarias hasta daños irreparables a la reputación.³⁰

Debida Diligencia en Derechos Humanos

Es un proceso permanente mediante el cual una empresa identifica, analiza y gestiona sus impactos reales y potenciales sobre los derechos humanos. Comprende la incorporación de los hallazgos en la gestión interna y la implementación de medidas para prevenir, reducir o remediar dichos impactos. Esta obligación se extiende tanto a las afectaciones que la organización pueda generar directamente o en las que pueda tener participación a través de sus actividades, como a aquellos impactos negativos vinculados a sus operaciones, productos o servicios por medio de sus relaciones comerciales.

Debida diligencia de terceros con enfoque en derechos humanos

Es el proceso continuo, proactivo y basado en riesgos mediante el cual una empresa, en cumplimiento de su responsabilidad de respetar los derechos humanos, identifica y evalúa los impactos adversos reales o potenciales sobre los derechos humanos que pueda causar, contribuir o a los que esté directamente vinculada a través de sus relaciones comerciales con terceros en su cadena de suministro, adopta medidas apropiadas para prevenir y mitigar dichos impactos; realiza se-

28 Artículo 81 de la LOP: Consulta previa libre e informada

“Se reconocerá y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, el derecho colectivo a la consulta previa, libre e informada, dentro de un plazo razonable.

Cuando se trate de la consulta previa respecto de planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en sus territorios y tierras, las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, a través de sus autoridades legítimas, participarán en los beneficios que esos proyectos reportarán; así mismo recibirán indemnizaciones por los eventuales perjuicios sociales, culturales y ambientales que les causen.

<https://www.cpccs.gob.ec/contrasprevia/#:~:text=%E2%80%9CSe%20reconocer%C3%A1%20y%20garantizar%C3%A1%20a%20las%20comunas%2C,eventuales%20perjuicios%20sociales%2C%20culturales%20y%20ambientales%20que>

29 <https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights>

30 Ronald Albuquerque, Asociado WCA-RD, Compliance y Debida Diligencia: Pilares Fundamentales para la Integridad Corporativa, <https://www.worldcomplianceassociation.com/3354/articulo-compliance-y-debida-diligencia-pilares-fundamentales-para-la-integridad-corporativa.html>

guimiento a la eficacia de las acciones implementadas; comunica de manera transparente cómo gestiona estos impactos; y, cuando corresponda, contribuye a su remediación, de conformidad con los Principios Rectores 13 y 17 a 21.

Dignidad humana

Es el valor supremo e intrínseco que tienen las personas y está estrechamente relacionado a los principios de igualdad y no discriminación. Además, se vincula con conceptos como el respeto, la integridad, el reconocimiento y, al contrario, el desconocimiento de la dignidad de una persona acarrea humillación, situaciones de acoso, bullying, etc. Llevado al ámbito laboral, el concepto de dignidad comprende no sólo aspectos relacionados a una remuneración o condiciones justas, sino que también se refiere a las relaciones interpersonales que se producen en el ambiente de trabajo.

Discriminación

Es cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales. Puede estar basada en motivos de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, origen social, posición socioeconómica, nivel de educación, condición migratoria, de refugiado, repatriado, apátrida o desplazado interno, discapacidad, característica genética, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica incapacitante o cualquier otra (OEA, 2013).

Diversidad sexo-genérica

Este concepto hace relación a las posibilidades que tienen las personas de vivir y reconocer su orientación sexual, así como su identidad y expresión de género. Se pueden también llamar “diversidades”, en plural, para entender la gran variedad que existe en las formas de querer y expresar que las personas demuestran en torno a la sexualidad. Este concepto se integra por las diversidades sexuales, orientación e identidad sexual, así como identidad de género, expresión de género y la diversidad corporal (CNIG, 2018, pág. 30; CIDH, 2015, pág. 27).

E

Enfoque basado en derechos humanos

Es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que se basa normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y está operacionalmente dirigido a promover y proteger los derechos humanos. Su objetivo es analizar las desigualdades que se encuentran en el corazón de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y las distribuciones injustas de poder que impiden el progreso del desarrollo y que a menudo resultan en grupos de personas que se quedan atrás.³¹ Es una forma especializada de analizar y comprender una situación partiendo de los principios y fundamentos de los derechos humanos. Este enfoque permite examinar problemas o contextos considerando a las personas y colectivos como titulares de derechos, reconociendo las dinámicas de poder que influyen en su ejercicio

³¹ <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach>

Enfoque de género:

El enfoque de género refiere a observar, analizar y promover transformaciones respecto de las desigualdades e inequidades en la condición, construcción de los roles y posición de hombres y mujeres en la sociedad. Por un lado, procura controlar los posibles efectos e impactos adversos derivados de las intervenciones y cuidar de no incurrir en discriminación por razón de género y, por otro, a promover la igualdad de oportunidades con especial énfasis en el fortalecimiento de las capacidades y competencias de las mujeres a través de su empoderamiento como titulares de derechos.³²

Ética empresarial

Enfoque de gestión que articula ética, cumplimiento normativo y responsabilidad corporativa, orientado a garantizar que las empresas actúen de forma coherente, transparente y responsable, previniendo la corrupción y gestionando adecuadamente sus impactos en la sociedad, los derechos humanos y el entorno. La principal responsabilidad de las empresas en el ámbito de la integridad empresarial es garantizar que sus empleados, agentes y socios comerciales comprendan y cumplan las leyes anticorrupción aplicables.³³

G

Grupos de personas vulnerables

Son aquellos grupos de personas que también conforman un grupo social, estos se caracterizan por estar en desventaja o exclusión en comparación con el resto de la sociedad, por motivos como la edad, género, condición social, origen étnico, discapacidades, salud, preferencias sexuales, así como estado civil, los cuales son mencionados en la constitución mexicana en su primer artículo con la especificación de que ninguna persona sea excluida o discriminada por alguno de estos.³⁴

I

Igualdad

Es el reconocimiento de la condición humana, más allá de la etnia, la religión, el color, el sexo, el género y otras características sociales y culturales. Por este principio, se considera a todas las personas en igualdad de condiciones en términos de libertades, derechos, garantías, obligaciones y oportunidades.

Igualdad y no discriminación

El Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en su Observación General N° 18 de 1989, señala que “La no discriminación, junto con la igualdad ante la ley y la igual protección de la ley sin ninguna discriminación constituye un principio básico y general relativo a la protección de los derechos humanos”³⁵. La igualdad y no discriminación tienen dos dimensiones: una formal y otra sustantiva. La formal refiere a que todas las personas somos iguales ante la ley.

³² Guía sobre el enfoque de igualdad de género y derechos humanos en la evaluación. Orientaciones para su incorporación en el proceso de evaluación / Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica -- San José, CR : MIDEPLAN, 2017. Costa Rica. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

³³ UNODC Business Integrity Portal. A Resource Guide on State Measures for Strengthening Business Integrity. <https://businessintegrity.unodc.org/bip/es/template/chapter-4--the-role-of-the-private-sector.html>

³⁴ Revista electrónica EXLEGE Universidad De La Salle Facultad de Derecho Año 2, núm. 3 Pp. 115-128, GRUPOS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD Viridiana Nazareth Hernandez Salas.

³⁵ Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Observación General N° 18: No discriminación, 37° período de sesiones, 1989, párr. 1. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1404.pdf>

La sustitutiva se enfoca en atender las dificultades y brechas que impiden el ejercicio igualitario de un derecho. Esto último se aplica sobre todo para los grupos en situación de vulnerabilidad como las mujeres, las personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, pueblos indígenas, etc. Veamos la diferencia entre las dos dimensiones en el siguiente ejemplo: todas las personas tenemos derecho a acceder a un empleo (igualdad formal), sin embargo, al existir mayores obstáculos para las personas con discapacidad para obtener un trabajo, la ley determina la obligación para las instituciones públicas y privadas, de contratar determinado número de personas con discapacidad (igualdad sustantiva).

Impactos negativos a los derechos humanos

Se refiere a afectaciones adversas que han ocurrido, están ocurriendo o podrían llegar a manifestarse en relación con el ejercicio de los derechos humanos. Implican resultados tangibles que experimentan personas o grupos específicos dentro de un contexto operativo determinado, generando un menoscabo directo en su dignidad, seguridad o bienestar.

Impacto potencial en derechos humanos

Es una afectación negativa que aún no se ha materializado, pero que podría ocurrir razonablemente como consecuencia de una actividad empresarial, ya sea por acción, omisión o a través de relaciones comerciales en su cadena de suministro. Se trata de un riesgo plausible, identificado a partir del contexto operativo, el sector, el país, el tipo de actividad o el historial de la empresa o de sus terceros.

Impacto real en derechos humanos

Es una afectación negativa que ya se ha materializado sobre los derechos de personas o comunidades, como resultado de actividades empresariales propias o vinculadas a su cadena de suministro.



Mapa de calor de riesgos

En el contexto de derechos humanos, el mapa de calor se utiliza para priorizar los riesgos según la severidad del impacto sobre las personas, considerando criterios como el alcance, la escala y la posibilidad de reparación, de conformidad con los estándares internacionales de debida diligencia.

Matriz de riesgos en derechos humanos

Es un instrumento metodológico utilizado para detectar, analizar y jerarquizar los posibles o existentes riesgos de afectaciones a los derechos humanos vinculados con las actividades, productos o relaciones comerciales de una empresa, con el fin de orientar medidas preventivas, correctivas o de mitigación.

Mecanismo de quejas y reclamos

Es un proceso de queja formal, legal o extrajudicial (o «judicial/extrajudicial»), al que pueden recurrir personas, trabajadores, comunidades u organizaciones de la sociedad civil que se vean afectadas negativamente por determinadas actividades y operaciones empresariales. Los mecanismos de quejas y reclamos también se denominan «mecanismos de reclamación», «reparación» o «rendición de cuentas».³⁶

³⁶ <https://www.somo.nl/hrgm/what-are-grievance-mechanisms/>

Mitigación

Consiste en el conjunto de medidas implementadas por el Estado o por las empresas para gestionar y reducir los riesgos e impactos vinculados a los derechos humanos. Supone atender todas las afectaciones identificadas, dando prioridad a aquellas de mayor gravedad. Este proceso requiere la participación efectiva de las personas potencialmente afectadas en la definición, ejecución y seguimiento de las acciones destinadas a detener, corregir y responder adecuadamente a dichos impactos mediante un plan de mitigación.

Mobbing

Acción encaminada a producir malestar, miedo o terror en una persona o grupo de personas respecto de su lugar de trabajo, que afecta a la dignidad de los trabajadores y a su derecho a la intimidad.³⁷

P

Partes interesadas

Las partes interesadas son personas o grupos que tienen intereses que están o podrían verse afectados por las actividades de la empresa. (OCDE 2021.p 54).

R

Relaciones de poder

Acciones, omisiones y prácticas sociales, políticas, económicas, culturales o simbólicas que determinan la imposición de la voluntad de una persona o grupo por sobre la de otro, desde una relación de dominación o subordinación, que implica la distribución asimétrica del poder y el acceso y control a los recursos entre hombres y mujeres.

Reparación

Cuando una empresa identifica que ha generado o ha contribuido a generar un impacto negativo sobre los derechos humanos, tiene la responsabilidad de remediarlo o aportar a su reparación a través de mecanismos legítimos. La reparación abarca medidas concretas destinadas a compensar o corregir el daño, tales como disculpas, restitución, procesos de rehabilitación, compensaciones monetarias o no monetarias, sanciones administrativas o penales, así como acciones orientadas a evitar que los hechos se repitan, como garantías o exigencias de no repetición. Los procedimientos de reparación deben ser independientes, justos y libres de cualquier forma de influencia indebida o corrupción.

Reparación integral

Es el conjunto de medidas tendientes a hacer desaparecer o remediar los daños de las vulneraciones a derechos constitucionales o derechos humanos.³⁸

Riesgos para los derechos humanos

Posibles consecuencias negativas de las actividades de la empresa sobre los derechos humanos.³⁹

³⁷ <https://dpej.rae.es/lema/acoso-laboral>

³⁸ Art. 98. RESOLUCIÓN No. S/N (EXPÍDESE LA CODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SUSTANCIACIÓN DE PROCESOS DE COMPETENCIA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL), Suplemento del Registro Oficial No. 613, 22 de octubre 2015

³⁹ Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar", www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

S**Stakeholders**

Son las personas, grupos de personas u estamentos sobre las cuales recae el impacto o interés de una empresa u organización. Pueden ser internos o externos; a manera de ejemplo serán: colaboradores, trabajadores, familias, comunidad, consumidores, inversionistas, estados, poblaciones indígenas, medio ambiente, etc.

T**Trabajo forzoso**

Se considera trabajo forzoso cualquier actividad laboral o prestación de servicios impuesta a una persona mediante una amenaza, castigo o consecuencia adversa, y para la cual no ha otorgado su consentimiento libre. Este concepto comprende tres elementos esenciales: la existencia de un trabajo o servicio en cualquier ámbito —incluida la economía informal—; la presencia de una amenaza o penalidad que obliga a la persona a cumplirlo; y la ausencia de voluntariedad, ya sea porque no hubo consentimiento inicial o porque la persona no tiene la libertad de dejar el empleo en cualquier momento.

Transversalidad del enfoque de derechos

Hace referencia a la obligación de los Estados a garantizar las condiciones para que toda la población disfrute de los derechos humanos, estableciendo un marco normativo y de política que asegure el acceso a ellos sobre la base de los principios de igualdad y no discriminación.

V**Violación a los derechos humanos**

Un hecho o conjunto de situaciones que, por acción u omisión, en la vulneración de derechos consagrados en un instrumento internacional de derechos humanos y donde existe responsabilidad del Estado o las empresas.

Bibliografía

- Cantú Rivera Humberto. (2017). *Debida diligencia en derechos humanos: Breves reflexiones*. Derechos Humanos y Empresas: Reflexiones desde América Latina / Instituto Interamericano de derechos humanos. Costa Rica. [DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS: Reflexiones desde América Latina](#)
- CNIG (2018). Consejo Nacional para la Igualdad de Género. Guía de orientaciones técnicas para prevenir y combatir la discriminación por diversidad sexual e identidad de género en el sistema educativo nacional. Quito, Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Registro Oficial n.º449.
- Humberto Cantú Rivera y Laura Esparza García, *Debida diligencia en derechos humanos y procesos de Compliance*. Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos, OXFAM.
- Key developments in mandatory human rights due diligence and supply chain law Considerations for employers. (2021), Konrad Adenauer Stiftung.IOE.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Evaluación y Seguimiento. Guía sobre el enfoque de igualdad de género y derechos humanos en la evaluación. Orientaciones para su incorporación en el proceso de evaluación / Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica -- San José, CR : MIDEPLAN, 2017. <https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2017/06/Guide%202%20-%20MIDEPLAN-compressed.pdf>
- OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, (marzo 2022) GUÍA DE DERECHOS HUMANOS PARA EMPRESAS. LA APLICACIÓN DE LA DEBIDA DILIGENCIA Y EL REPORTING <https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/06/guia-aplicacion-dd-y-reporting-ddhh-obrsc.pdf>
- OCDE (2018), Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. https://www.oecd.org/es/publications/2018/02/oecd-due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct_c669bd57.html
- OCDE. (2021) *Guía de Debida Diligencia para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales en Áreas de Conflicto y Alto Riesgo*. <https://mneguidelines.oecd.org/marco-de-monitoreo-y-evaluacion-guia-de-debida-diligencia-de-la-ocde-para-cadenas-de-suministro-responsables-de-minerales-en-areas-de-conflicto-o-de-alto-riesgo.pdf>
- OECD (2023), Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable, OECD. Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/7abea681-es>.
- OIT, Organización Internacional del Trabajo, (Ginebra, 2022) Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social; sexta edición. <https://www.ilo.org/es/publications/declaracion-tripartita-de-principios-sobre-las-empresas-multinacionales-y-l>
- ONU, Aprobado por el Consejo de Derechos Humanos hizo suyos los Principios Rectores en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011. Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf
- ONU, Asamblea General de Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Declaración Universal de Derechos del Hombre*. <https://bit.ly/4h1ILZG>

ONU, Asamblea General de Naciones Unidas. (22 de abril de 2021). A/HRC/47/39. *Décimo aniversario de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: balance del primer decenio. Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas*. <https://docs.un.org/es/A/HRC/47/39>

PACTO GLOBAL CHILE, (2021). GUÍA DE USO Y APLICACIÓN DE LA MATRIZ GENÉRICA DE RIESGOS DE IMPACTO EN DERECHOS HUMANOS Desafíos, brechas y Oportunidades. https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

ANEXO 1- MODELO

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

DE (insertar nombre de la empresa)

En (insertar nombre de la empresa), domiciliada en (insertar dirección de la empresa), debidamente representada por XXXX en calidad de XXXX, nos comprometemos a respetar los derechos humanos, ponemos a las personas al centro de nuestra gestión, bajo la consigna de no dejar a nadie atrás. Buscamos con nuestras operaciones generar un impacto positivo en la vida de todas las partes interesadas e involucradas en nuestra gestión de negocios y cadena de suministro. El respeto por los derechos humanos es el ADN de nuestra empresa, lo tomamos como una filosofía de vida empresarial, lo que nos da una licencia social para operar.

(insertar nombre de la empresa) inspira sus procesos de cumplimiento desde un enfoque de derechos humanos, basados en los Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Constitución (insertar todos los instrumentos aplicables / adheridos / deseados) y todo instrumento que sea aplicable o ratificado en el futuro por la República del Ecuador.

Consideramos que la dignidad humana merece un respeto que sobrepasa a los negocios de la empresa.

(OPCIONAL: insertar misión - visión de la empresa) bajo el enfoque de derechos humanos.

Los principios y disposiciones de esta política han sido aprobados por (insertar el máximo organismo) el (insertar fecha) y su versión actualizada el (insertar fecha) posterior a un proceso de socialización con todas las áreas de la empresa (y terceros relacionados) (y colaboradores externos). Siendo de aplicación obligatoria en todos los procesos y procedimientos operacionales.

(OPCIONAL: Esta política es transversal a las ya existentes en el programa de cumplimiento de la empresa.)

En (insertar nombre de la empresa) ultimamos esfuerzos para comprometernos con:

(SIGUEN EJEMPLOS:)

La diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades: Generando igualdad de oportunidades, sin discriminación de personas en razón de género, orientación sexual estado civil, edad, raza, nacionalidad, etnia, religión, discapacidad. Buscando balance salarial en situaciones equivalentes. Reprochando el acoso y la intimidación en cualquier manifestación dentro del trabajo.

La erradicación del trabajo infantil: Cumpliendo con la legislación vigente y verificando identidades y documentos en las contrataciones.

Cero tolerancia al trabajo forzoso: Prohibiendo toda práctica de trabajo no remunerado, explotación y cualquier forma de esclavitud moderna.

(insertar derecho)

(insertar derecho)

(insertar derecho)

Esta política será debida y ampliamente difundida vertical y horizontalmente en toda la empresa, así como a lo externo con todos los actores involucrados en la cadena de suministros y nuestros stakeholders.

En la ciudad de XXXX, el XX de XX de 20XX.

Aprobado y firmado por :

