

La Dimensión Laboral de la CER:  
una Guía para Empleadores

# CERALC

Conducta Empresarial Responsable  
en América Latina y el Caribe



Financiado por la  
Unión Europea



Organización  
Internacional  
del Trabajo

CERALC

Conducta Empresarial Responsable  
en América Latina y el Caribe

La Dimensión Laboral de la CER:  
una Guía para Empleadores

# CERALC

Conducta Empresarial Responsable  
en América Latina y el Caribe











# INDICE

#

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS Y ALCANCE DE ESTA GUÍA</b>
<b>3</b>	<b>EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS Y LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE</b>
7	3.1. Marco Conceptual
8	3.2. Derechos Humanos
10	3.3. Conducta Empresarial Responsable
11	3.4. Empresas y Derechos Humanos
15	3.5. Debida Diligencia
20	3.6. Mecanismos de quejas y acceso a mecanismos de reparación
<b>4</b>	<b>EL MUNDO DEL TRABAJO Y LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE</b>
<b>5</b>	<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUNDAMENTALES PARA UNA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE PARA EL MUNDO DEL TRABAJO EN AMÉRICA LATINA</b>
24	5.1. Trabajo forzoso
25	5.2. Trabajo infantil
27	5.3. Discriminación
29	5.4. Pueblos indígenas
33	5.5. Libertad de asociación
34	5.6. Condiciones de trabajo
36	5.7. Salario mínimo
38	5.8. Jornada laboral
40	5.9. Seguridad y Salud en el trabajo
41	5.10. Seguridad social
46	5.11. Proveedores
47	5.12. Promoción del Empleo
<b>6</b>	<b>OTRAS TEMÁTICAS RELEVANTES PARA LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE</b>
49	6.1. Cuidado del ambiente
50	6.2. Promoción de una cultura de transparencia y lucha contra la corrupción
<b>7</b>	<b>HERRAMIENTA PRÁCTICA: GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS</b>

53



## INTRODUCCIÓN

# 1

Vivimos en una sociedad en permanente evolución, más demandante y empoderada, que impone exigentes desafíos a los diversos actores, en un mapa de continuos cambios.

Nuevas fuerzas están transformando las relaciones entre los diferentes actores sociales. El desarrollo tecnológico, el cambio climático, los movimientos demográficos y la globalización, son algunas de ellas. Todo esto, enmarcado en un contexto de desconfianza global, en especial en lo que respecta a órganos públicos y a las empresas; aunque también alcanzado a otros actores sociales como organizaciones de la sociedad civil y medios de prensa. Aspecto que un Informe de CEPAL puntualiza al decir que “La desconfianza ciudadana crece y está llevando a una desconexión entre sociedad e instituciones públicas, poniendo así en riesgo la cohesión social y debilitando el contrato social”. Es este el contexto en el cual hoy la actividad productiva desarrolla sus actividades.

Adquiere, así, conciencia que la globalización ha generado importantes procesos de transformación en el rol de actores que actúan en pos del desarrollo. La empresa es claramente evidenciada como un actor con características especiales, y son justamente estas características las que hacen que hoy la empresa se encuentre en una posición “especial” para contribuir a alcanzar esa visión compartida de sustentabilidad global y también local.

Las empresas están conscientes de que son actores sociales con un enorme potencial de impactar en la calidad de vida y el bienestar de las personas. Así, el desarrollo productivo y el mundo del trabajo adquieren una mirada singular y, a su vez, el relacionamiento con otros actores por parte de la empresa (sociedad, órganos gubernamentales, proveedores, etc.) reviste relevancia para el sostenimiento de la actividad empresarial.

Muchas empresas y sus cadenas de suministro han comenzado a expandirse por otros países de la región o del mundo, contribuyendo al desarrollo sostenible de los lugares donde operan mediante no sólo la generación de trabajo decente y productivo, y la aportación de recursos fiscales, sino también del desarrollo de proveedores, de la generación de nuevas oportunidades para la innovación, el mejoramiento al acceso de bienes y servicios para las comunidades, entre otras externalidades positivas propias de la actividad empresarial. Estos aportes constituyen valiosas contribuciones a la mejora de la calidad de vida de las personas, mejores sociedades y democracia, siempre y cuando la actividad empresarial sea desarrollada con responsabilidad.<sup>2</sup>

En este mundo globalizado en el que vivimos, las empresas -y muchas veces, su cadena de suministro- están cada vez más presentes en otros países de la región o del mundo, realizando transacciones y operando bajo nuevas normativas, ya sean locales o mundiales.



1.- <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>

2.- INDH. 2012. Empresas y Derechos Humanos. Disponible en <https://www.casadelapaz.cl/derechoshumanosyempresas/wp-content/uploads/2018/09/Cuadernillo-Em-presas-y-Derechos-Humanos-INDH.pdf>. Visitado en noviembre de 2019.



## La Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social<sup>3</sup> y otros instrumentos internacionales

Esta declaración tripartita, adoptada en 1977 y actualizada en 2017 para hacer frente a los cambios de la globalización, la economía mundial y las formas de producción y trabajo, es el instrumento de la OIT que proporciona orientación directa a las empresas en lo que respecta a la política social y a prácticas incluyentes, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo.

Esta Declaración tiene por objeto fomentar la contribución positiva que las empresas pueden aportar al progreso económico y social y a la consecución del trabajo decente para todos, y minimizar y resolver las dificultades a que pueden dar lugar las operaciones de estas empresas.

Sus principios van dirigidos a tanto a las empresas multinacionales, los gobiernos de los países de origen y de acogida, como a las empresas nacionales, sin distinción de su tamaño, y las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y abarcan los siguientes ámbitos:

### 1. Políticas generales

### 2. Empleo

- Promoción del empleo
- Seguridad social
- Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio
- Abolición efectiva del trabajo infantil: edad mínima y peores formas
- Igualdad de oportunidades y de trato
- Seguridad del empleo

### 3. Formación

### 4. Condiciones de trabajo y de vida

- Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo
- Seguridad y salud

### 5. Relaciones de trabajo

- Libertad sindical y derecho de sindicación
- Negociación colectiva
- Consultas
- Acceso a mecanismos de reparación y examen de reclamaciones

3.- Para más información sobre la Declaración EMN visitar:  
<https://www.ilo.org/empent/areas/mne-declaration/lang--es/index.htm>





## OBJETIVOS Y ALCANCE DE ESTA GUÍA

# 2

El enfoque preventivo que presentamos de manera simple y práctica en este documento y guía de implementación se convierte, entonces, en un llamado a todas las empresas, sin importar su tamaño o sector económico, a tomar urgente conocimiento y a dar sus primeros pasos en esta materia.

Así, esta Guía está dirigida a empresarios, gerentes, emprendedores, comités de riesgos, ejecutivos y colaboradores de cualquier tipo de empresa privada y/o pública y/o mixta, independiente del sector, ubicación geográfica y tamaño.

El objetivo es que este documento y guía se convierta en un apoyo práctico, en la cual se puedan encontrar conocimientos iniciales y recomendaciones concretas sobre cómo empezar a gestionar la implementación de prácticas y políticas organizacionales que releven el respeto a los Derechos Humanos y, por tanto, a las personas y su entorno, previniendo de esta manera los posibles impactos que sus actividades pudiesen ocasionar.

Para todos los efectos, esta guía usará como base y marco para entender la conducta empresarial responsable la definición y marco de acción de las siguientes tres organizaciones:

- i. Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular la Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales)<sup>4</sup> y la Resolución tripartita sobre la Promoción de empresas sostenibles.<sup>5</sup>
- ii. Organización de las Naciones Unidas (ONU), en particular los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos<sup>6</sup>.
- iii. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), en particular la Guía de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable<sup>7</sup>.



4.- OIT. Declaración Tripartita de principios sobre las Empresas Multinacionales y la política social. Quinta edición, 2017. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_124924.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf)

5.- Resolución Tripartita "Sobre la promoción de las empresas sostenibles"; adoptada por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, congregada en su 96.ª reunión, 2007.

6.- ONU (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_sp.pdf)

7.- OCDE (2018). Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Disponible en: <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debidadiligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>



## EMPRESAS Y DERECHOS HUMANO Y LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

# 3

### 3.1.- Marco Conceptual

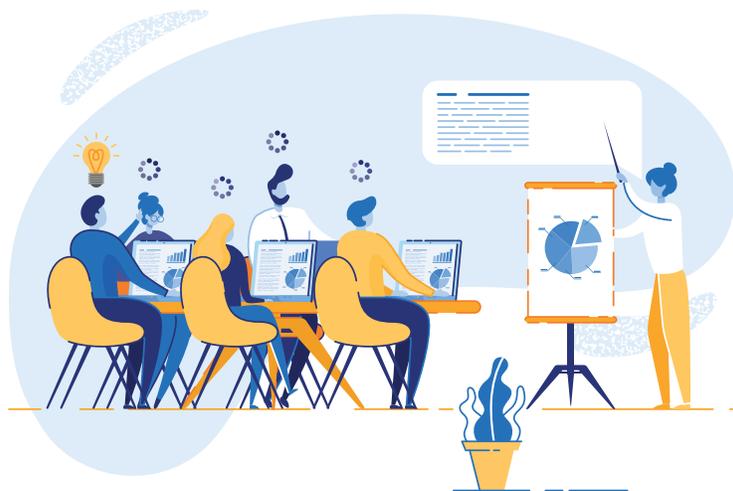
El caso de negocios de la conducta empresarial responsable se incrementa día a día impulsado por la globalización, la internacionalización de las cadenas productivas y la creciente concientización de los clientes y consumidores hacia las prácticas de producción de los bienes y servicios que compran.

Cada vez más empresas hacen negocios incorporando las buenas prácticas laborales y prácticas empresariales responsables porque esperan recibir los múltiples beneficios asociados con estas conductas empresariales.

#### ¿Por qué las empresas deben ocuparse de los Derechos Humanos? Desafíos y oportunidades

- Porque las personas son lo central y más importante de cualquier organización humana como lo es la empresa.
- Porque corresponde a un comportamiento ético.
- Porque sus grupos de interés o partes interesadas (trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, reguladores, inversionistas y sociedad en general) esperan y exigen cada vez más de las empresas en estas materias.
- Porque mejora la relación con sus grupos de interés o partes interesadas y contribuye a sostener la licencia social para operar.
- Porque mejora su gestión de riesgos.
- Porque genera o fortalece oportunidades de nuevos mercados.
- Porque genera oportunidades para reducir costos.
- Porque fortalece la respuesta ante requerimientos externos, por ejemplo, de clientes o reguladores externos e internos.
- Porque genera oportunidades para acceder a mecanismos de financiamiento.

La conducta empresarial responsable brinda beneficios, permitiendo a empresas mejorar su productividad en el corto plazo y mejorar su competitividad al reducir los riesgos en el largo plazo y así capitalizar, de mejor forma las oportunidades.



## 3.2.- DERECHOS HUMANOS: Conceptos e instrumentos básicos<sup>8</sup>

### ✓ Definición

Conforme lo ha definido el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos Derechos Humanos, sin discriminación alguna.

En definitiva, los Derechos Humanos “son normas básicas destinadas a garantizar la dignidad e igualdad para todos”<sup>9</sup>; son aquellas “condiciones instrumentales que le permiten a la persona su realización”<sup>10</sup>. Libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones que toda persona posee, por el simple hecho de su condición humana y como garantía de una vida digna.

“Los Derechos Humanos incluyen tanto derechos como obligaciones. Los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los Derechos Humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los Derechos Humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los Derechos Humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los Derechos Humanos básicos. En el plano individual, así como debemos hacer respetar nuestros Derechos Humanos, también debemos respetar los Derechos Humanos de los demás.”<sup>11</sup>”

Esta situación muchas veces es una realidad que hace aún más compleja la identificación y el rol que el sector empresarial puede o debe jugar frente al respeto de los Derechos Humanos al momento de realizar su actividad.

### ✓ Características

Los Derechos Humanos son definidos como facultades universales, inherentes a la persona, irrevocables, inalienables, intransmisibles e irrenunciables, igualitarias.

Son universales, pues toda persona, por el sólo hecho de serlo, los tiene.

Son indivisibles, pues las diferentes categorías de Derechos Humanos (civiles y políticos, económicos, sociales y culturales y los llamados “de incidencia colectiva”) tienen la misma jerarquía y se complementan entre sí.

Son interdependientes, ya que ningún derecho es más importante y ninguno tiene prioridad sobre otro.”

Son inalienables –no pueden ser renunciados o cedidos– e imprescriptibles –no pierden vigencia por el paso del tiempo–. Ello implica que están fuera del mercado.

8.- Acápite basado en: Análisis de riesgos en derechos humanos / María José Alzari ; compilado por María José Alzari. - 1a ed. adaptada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - CEADS ; Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Deloitte & Co. S.A., 2016. Libro digital, PDF. Archivo Digital: descarga y online. ISBN 978-987-98454-7-9

9.- Navanethem Pillay, Alta Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, “The Corporate Responsibility to Respect: A Human Rights Milestone”, Annual Labour and Social Policy Reviews

10.- [http://es.wikipedia.org/wiki/Derechos\\_humanos](http://es.wikipedia.org/wiki/Derechos_humanos)

11.- [www.ohchr.org/SP/Issues](http://www.ohchr.org/SP/Issues)

## Instrumentos esenciales

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es la piedra angular en la historia de estos derechos. Fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948, como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse.

La Declaración de 1948, junto con el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales constituyen la Carta Internacional de Derechos Humanos.

A esta tríada fundamental se adicionan los principales instrumentos elaborados en la materia por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), como los referidos a los derechos del niño, a los derechos de las mujeres, a la abolición de la pena de muerte, sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, a los derechos de los trabajadores migrantes y a las convenciones contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y delito de genocidio, entre otros.

Asimismo, para los países americanos, se agregan los definidos en el ámbito de la Organización de Estados Americanos (OEA) sobre la temática.

Además, se suman los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo [Declaración de la OIT de 1998], que incluyen los derechos laborales considerados como derechos humanos. Los Convenios fundamentales de la OIT son:

1. Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)
2. Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98)
3. Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29)
4. Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105)
5. Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138)
6. Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182)
7. Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100)
8. Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)



### 3.3- Conducta Empresarial Responsable: contribución de las empresas al Desarrollo Sostenible y el respeto a los Derechos Humanos.

Los instrumentos internacionales de Derechos Humanos obligan directamente a los Estados a no vulnerar los derechos humanos internacionalmente reconocidos. A su vez, son los Estados quienes deben garantizar -a través de su normativa y actuaciones-, que en el desarrollo de las actividades productivas se respeten igualmente esos derechos protegidos. En este sentido, el comportamiento de las empresas es relevante para alcanzar el objetivo del respeto pleno de los Derechos Humanos.

Toda actividad humana y empresarial puede generar externalidades o impactos sobre sus partes interesadas (internas o externas), tanto positivos como negativos. Las empresas contribuyen a mejorar la calidad de vida de muchas personas a través de la generación de empleos dignos, provisión de bienes y servicios, desarrollo de proveedores, innovación, aportes a las comunidades a través de iniciativas de inversión social estratégica en educación o infraestructura, por nombrar algunos. También es cierto que en ocasiones pueden generar -directa o indirectamente- impactos negativos, los que pueden generar vulneraciones de derechos humanos.

En ese contexto, las empresas adquieren mayor importancia en la contribución a mejorar la calidad de vida de todos y también un rol dinámico de mayor apertura y transparencia. Esto implica para el sector empresarial una mirada diferente respecto de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas y de la sociedad en general. En ese marco, aparece la contribución del sector empresarial en el respeto por los Derechos Humanos. Sin duda, las empresas poseen la capacidad de contribuir de manera positiva en la promoción y respeto de los Derechos Humanos en su área de influencia, previendo, diseñando, implementando y evaluando operaciones, procesos y relaciones en clave de Derechos Humanos.<sup>12</sup>

Es así que la "conducta responsable" impulsa a las empresas a adoptar una nueva lógica de trabajo, en la cual adoptan una nueva manera de abordar los negocios, integrando el respeto a los derechos humanos, generando una mayor contribución al desarrollo sostenible, y respetando y aportando a las comunidades donde operan.

Conforme se ha definido, la conducta empresarial responsable (CER)<sup>13</sup> significa que todas las empresas, independientemente de su forma jurídica, tamaño, estructura de propiedad o sector, evitan y abordan las consecuencias negativas de sus operaciones, al tiempo que contribuyen al desarrollo sostenible de los países en donde operan. CER significa integrar y considerar los problemas ambientales y sociales dentro de las actividades comerciales centrales, incluso a través de las cadenas de suministro y las relaciones comerciales.

Aunque la CER a veces se usa indistintamente con la responsabilidad social corporativa (RSC), se entiende que es una aproximación más completa e integral para el eje del negocio de lo que tradicionalmente se considera RSC (principalmente, filantropía). Un elemento clave de la CER es la debida diligencia basada en el riesgo, un proceso mediante el cual las empresas identifican, previenen y mitigan sus impactos negativos actuales y potenciales y explican cómo se abordan los mismos.

El desafío es intentar reducir los riesgos e impactos negativos sobre las personas y su entorno, que a su vez es prevenir vulneraciones a los Derechos Humanos. Por lo tanto, es fundamental promover un enfoque preventivo en la gestión de las empresas. La identificación de riesgos de impactos en Derechos Humanos se vuelve crucial para toda empresa en la actualidad, sin importar su ubicación, tamaño o tipo de operación o rubro al que pertenezca.

12.- "Empresa, Derechos Humanos y Competitividad. ¿Una relación posible?" Economistas Sin Fronteras. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Español. Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.

13.- <http://mneguidelines.oecd.org/RBC-LAC-scope-and-activities-Spanish.pdf>

## 3.4- Empresas y Derechos Humanos

¿Qué son los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos?

En 2011, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas aprobó los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos<sup>14</sup> (“Principios Rectores” o UNGP, su sigla en inglés), los que constituyen un mapa para la acción en materias de derechos humanos al definir parámetros tanto para empresas como para los Estados.

Los mismos Principios Rectores detallan claramente que “la aportación normativa de los Principios Rectores **no radica en la creación de nuevas obligaciones** de derecho internacional, sino en precisar las implicaciones de las normas y métodos actuales para los Estados y las empresas; en integrarlas en un modelo único lógicamente coherente e inclusivo; y en reconocer los puntos débiles del actual sistema y las mejoras posibles”.

Los Principios Rectores se basan en el reconocimiento del papel de las empresas como órganos especializados de la sociedad que desempeñan especiales funciones, que tienen **capacidades específicas y que más allá del cumplimiento de todas las leyes aplicables, deben accionar positivamente ante su obligación de respetar los Derechos Humanos**<sup>15</sup>.

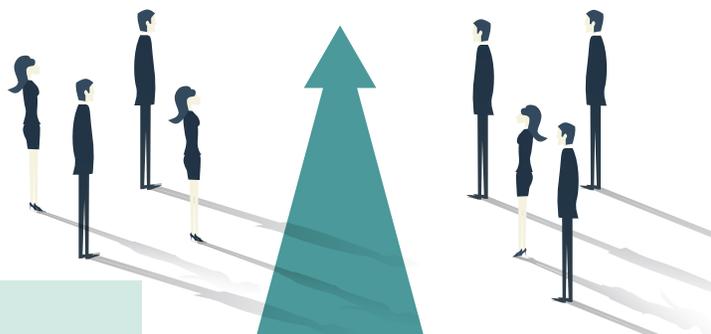
Los Principios Rectores constituyen directrices de aplicación voluntaria a nivel mundial y se estructuran sobre la base de tres pilares marco:

**PILAR I:** El primer pilar se refiere a las **obligaciones del Estado de proteger** los derechos humanos. Los Principios Rectores afirman que es deber del Estado 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. Esa protección constituye la base misma del régimen internacional de Derechos Humanos.

¿Cómo?: a través del desarrollo de Políticas, Legislaciones y Regulaciones coherentes con su deber de protección de los derechos humanos.

**PILAR II:** se refiere a la **responsabilidad de las empresas de respetar** los derechos humanos. Eso significa que las empresas 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.<sup>16</sup>

La responsabilidad de **respetar** los Derechos Humanos es una responsabilidad que va **más allá del cumplimiento de la ley**. En tal sentido, es un deber que subsiste con independencia de la voluntad o capacidad del Estado de cumplir con su responsabilidad de protección. Esto implica que las empresas no pueden escudarse en el acatamiento del derecho nacional para justificar la violación de los Derechos Humanos incluidos en la normativa internacional en la materia.



14.- Disponibles en [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciples/businesshr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciples/businesshr_sp.pdf)

15.- Alzari, María José. Análisis de riesgos en derechos humanos / María José Alzari; compilado por María José Alzari. - 1a ed. adaptada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - CEADS; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Deloitte & Co. S.A., 2016. Libro digital, PDF. Archivo Digital: descarga y online. ISBN 978-987-98454-7-9

16.- Principio Rector 11.

Los Principios refieren esta responsabilidad a respetar la “normativa internacional en la materia”, clarificando que los Derechos Humanos comprendidos incluyen “**todo el espectro de Derechos Humanos internacionalmente reconocidos**”, conforme se detallara más arriba.

¿Cómo?: actuando con debida diligencia en derechos humanos y abordando los impactos negativos de su operar.

**PILAR III:** Define obligaciones, tanto para las empresas como para los Estados, de asegurar el acceso a remediación en caso de abusos o afectación de los derechos humanos.

¿Cómo?: a través de mecanismos judiciales y no judiciales, estatales y no estatales, que garanticen el acceso a la justicia por parte de las víctimas.

Este pilar determina también la responsabilidad para las empresas de establecer mecanismos internos de recepción de sugerencias y quejas, con un carácter preventivo, y de resolución de conflictos y respuesta cuando se producen vulneraciones a los derechos humanos.

### **Algunas implicancias para la Empresas**

Todas las empresas (tanto nacionales como multinacionales) desempeñan un papel importante al aportar beneficios substanciales, contribuyendo al uso más eficaz del capital, la tecnología y el trabajo, al bienestar económico y social, la mejora en la calidad de vida y la satisfacción de las necesidades básicas, creación de empleos directos e indirectos, y el ejercicio efectivo de los derechos humanos.<sup>17</sup>

La responsabilidad de respeto implica, no sólo una obligación pasiva – de abstenerse de vulnerar, sino que las empresas también deben tomar todas las medidas adecuadas y a su alcance para prevenir, mitigar y, en su caso, dar respuesta a los impactos negativos que pudieran causar.

### **Políticas y procedimientos**

Respetar los Derechos Humanos exige acción por parte de las empresas. Para eso es necesario que antes se hayan adoptado determinadas políticas y procedimientos apropiados que implementen las empresas en función de su tamaño y circunstancias. Esto es lo que favorecerá a que las prácticas empresariales no infrinjan los derechos de los demás.

**En esencia, conforme el Principio 15, estas acciones básicas pueden resumirse en:**

- Compromiso político de respetar los Derechos Humanos;

Los Principios rectores (PR 16) establecen que este compromiso político debe ser efectuado mediante una declaración política que sea aprobada y apoyada al más alto nivel directivo de la empresa y que sea pública tanto interna como externamente. Y que además quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido a nivel de toda la empresa.

Al respecto, los comentarios a dicho principio especifican que el término “declaración” se utiliza de forma genérica en referencia a cualquier medio que elija la empresa para dar a conocer públicamente sus responsabilidades, compromisos y expectativas. Puede ser un principio específico dentro de un Código de Ética o Conducta o una Política especial, entre alguna de las opciones.

- Proceso de diligencia debida en materia de Derechos Humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda el impacto de su actividad en ellos;

La debida diligencia de Derechos Humanos puede definirse como la forma en la que la empresa toma noción y afronta los riesgos potenciales y/o reales en materia de Derechos Humanos que surgen de sus actividades en un momento determinado y un contexto operacional dado, y que podrían infringir determinados Derechos Humanos de los actores sociales relacionados. También considera las medidas que necesita adoptar la organización para prevenir y mitigar esos riesgos. Este análisis debe estar basado en el concepto de mejora continua de forma tal que no sólo debe realizarse este proceso de debida diligencia sino que deben, en forma continua también, fiscalizarse las medidas que en base al mismo se definan.<sup>18</sup>

“En el contexto de los Principios Rectores, la diligencia debida en materia de Derechos Humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos.”<sup>19</sup>

“La diligencia debida en materia de Derechos Humanos no constituye una fórmula única. Empresas de distintos tamaños, de distintos sectores, con estructuras corporativas diferentes y en circunstancias operacionales distintas tendrán que ajustar sus procesos para satisfacer esas necesidades. No obstante, los elementos principales de la diligencia debida en materia de Derechos Humanos —evaluación, integración y actuación, seguimiento y comunicación— junto con los procesos de reparación, proporcionan a la administración de cualquier empresa el marco necesario para saber, y demostrar, que está respetando los Derechos Humanos en la práctica.”<sup>20</sup>

- Procesos de reparación de todas las consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

En el caso que una empresa detecte una situación de este tipo, ya sea mediante el proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos o por otros medios, debería tomar medidas para remediar esa situación, por sí sola o en cooperación con otros actores.

A tales efectos, más allá de la existencia de mecanismos estatales –ya sea judiciales o administrativos–, la empresa debería implementar mecanismos de reclamación a nivel operacional para los posibles afectados por las actividades empresariales, como un medio eficaz de reparación que muchas veces también puede actuar como medios eficaces para prevenir daños.<sup>21</sup>

18.- Basado en: Análisis de riesgos en derechos humanos / María José Alzari; 1a ed. adaptada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - CEADS; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Deloitte & Co. S.A., 2016. Libro digital, PDF. Archivo Digital: descarga y online. ISBN 978-987-98454-7-9

19.- Guía Para la interpretación ONU - LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS - HR/PUB/12/2, Naciones Unidas 2012

20.- Guía Para la interpretación ONU - LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS - HR/PUB/12/2, Naciones Unidas 2012

21.- Basado en: Análisis de riesgos en derechos humanos / María José Alzari; 1a ed. adaptada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - CEADS; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Deloitte & Co. S.A., 2016. Libro digital, PDF. Archivo Digital: descarga y online. ISBN 978-987-98454-7-9

## Extensión – cadena de valor

La extensión de este deber de respetar se plasma en diferentes acciones a implementar por la empresa. Primariamente, una acción de abstención, esto es evitar que sus actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos. Por ejemplo, definiendo la no realización de actividades.

En segundo lugar, prevenir y mitigar, o sea, tomar las medidas necesarias para reducir las consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos. Es decir, velar porque sus proveedores de bienes y servicios tampoco violen los Derechos Humanos”<sup>22</sup>.

Y en tercer lugar, reparar, es decir hacer frente a esas consecuencias cuando se produzcan. Importante identificar que esta responsabilidad de respeto abarca “las relaciones que una empresa mantiene con sus socios comerciales, las entidades que participan en su cadena de valor y cualquier otra entidad estatal o no estatal directamente relacionada con sus operaciones comerciales, productos o servicios. Se incluyen las relaciones comerciales indirectas dentro de su cadena de valor superiores al del primer nivel y las participaciones, mayoritarias o minoritarias, en empresas conjuntas”<sup>23</sup>.

## Influencia<sup>24</sup>

Se considera que tiene influencia la empresa que sea capaz de modificar las prácticas perjudiciales de una entidad que provoque un daño.

Una empresa que contribuya o pueda contribuir a generar consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos debe tomar las medidas necesarias para poner fin o prevenir esa situación y ejercer su influencia para mitigar en la mayor medida posible otras consecuencias.

Si la empresa tiene influencia para prevenir o mitigar las consecuencias negativas, debe ejercerla. Y si carece de influencia sobre la entidad en cuestión, puede encontrar la forma de potenciarla. Puede incrementar su influencia, por ejemplo, ofreciéndole fomento de la capacidad u otros incentivos, o colaborando con otros actores.

Hay situaciones en las que la empresa carece de influencia para prevenir o mitigar las consecuencias negativas y es incapaz de aumentar su influencia. En tales casos, debe considerar la posibilidad de poner fin a la relación, tomando en consideración una evaluación razonable de las consecuencias negativas que esa decisión pueda acarrear para la situación de los Derechos Humanos.

22.- “Guía de derechos humanos para empresas: proteger, respetar y remediar: todos ganamos” Mariana Rulli y Juan Bautista Justo; coordinado por Flavio Fuertes. - 1a ed. - Buenos Aires- Programa Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD; Red Argentina Pacto Global, 2012

23.- Guía Para la interpretación ONU - LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS - HR/PUB/12/2, Naciones Unidas 2012

24.- Basado en el Comentario al Principio 19 del Marco de Naciones Unidas “Proteger, Respetar, Remediar”, págs, 21 y22

## Complicidad

Conforme el comentario a Principio 17 del Marco de Naciones Unidas “Proteger, Respetar, Remediar”, pueden plantearse cuestiones de complicidad cuando una empresa contribuye o parece contribuir a las consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos causadas por otras partes.

En su acepción no jurídica, la identificación de la “complicidad” puede no resultar sencilla. Las empresas pueden ser consideradas “cómplices” de actos cometidos por otra parte, por ejemplo, cuando parecen beneficiarse de los abusos cometidos por esa otra parte. Es decir, cuando de forma más o menos indirecta se benefician con la vulneración de Derechos Humanos que otra parte comete “... por ejemplo, cuando reduce sus costos porque en su cadena de suministro se aplican prácticas similares a la esclavitud o cuando no denuncia abusos relacionados con sus propias operaciones, productos o servicios, a pesar de que haya razones de principio para hacerlo. ... El proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos debería detectar el riesgo de complicidad, de carácter jurídico o no jurídico (percibida), y poner en marcha las respuestas apropiadas”<sup>25</sup>.

## 3.5.- Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable: impulsando los aportes, limitando los impactos.

Sin perjuicio de conceptos y criterios establecidos en los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, la OCDE ha desarrollado la Guía sobre diligencia debida para una conducta empresarial responsable, con el objetivo de ayudar a las empresas a identificar y abordar los riesgos para las personas, el ambiente y la sociedad asociados con las operaciones, productos o servicios que desarrollan.

Las recomendaciones incluidas en la Guía tienen la finalidad de que, mediante la implementación de procesos de debida diligencia, las empresas puedan evitar y abordar los impactos adversos relacionados con sus trabajadores, los derechos humanos, el ambiente, el soborno, los consumidores y el gobierno corporativo que pueden estar asociados con sus operaciones, cadenas de suministro y otras relaciones comerciales.

Para la OCDE, la debida diligencia se entiende como un proceso voluntario que llevan a cabo las empresas para identificar, prevenir y mitigar, y explicar cómo abordan estos impactos potenciales y reales, en sus propias actividades, sus cadenas de suministros y otras relaciones comerciales. La debida diligencia pretende posibilitar que las empresas prevengan y, en su caso, reparen los impactos negativos que causan o que contribuyen a causar.<sup>26</sup>

La debida diligencia es importante ya que ayuda a anticipar y prevenir impactos, ya sean estos intrínsecamente riesgosos, debido a las características de la actividad empresarial, así como indirectamente riesgosos debido a las condiciones que existen en el entorno, como por ejemplo la ausencia del Estado en responsabilidades que les corresponde tutelar en dicho entorno. También puede ayudar a definir si es que una actividad empresarial determinada es viable o no.<sup>27</sup>

La Guía puntualiza que “prevenir y mitigar los impactos negativos de manera efectiva también puede ayudar a una empresa a maximizar sus aportes positivos a la sociedad, mejorar las relaciones con las partes interesadas y proteger su reputación. La debida diligencia puede ayudar a las empresas a crear más valor, entre otras cosas, mediante: la identificación de oportunidades para reducir costos; un mejor conocimiento de los mercados y las fuentes estratégicas de suministro; el fortalecimiento de la gestión de los riesgos empresariales y operativos específicos de la empresa; la disminución de la probabilidad de incidentes relacionados con asuntos recogidos en las Líneas Directrices de la OCDE para EMN; y una menor exposición a riesgos sistémicos. Una empresa también puede actuar con la debida diligencia para así cumplir con las exigencias legales pertinentes a ámbitos específicos de la CER, tales como el mercado laboral local, asuntos medioambientales, de gobierno corporativo, penales o de lucha contra el cohecho”<sup>28</sup>.

25.- Guía Para la interpretación ONU - LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS - HR/PUB/12/2, Naciones Unidas 2012

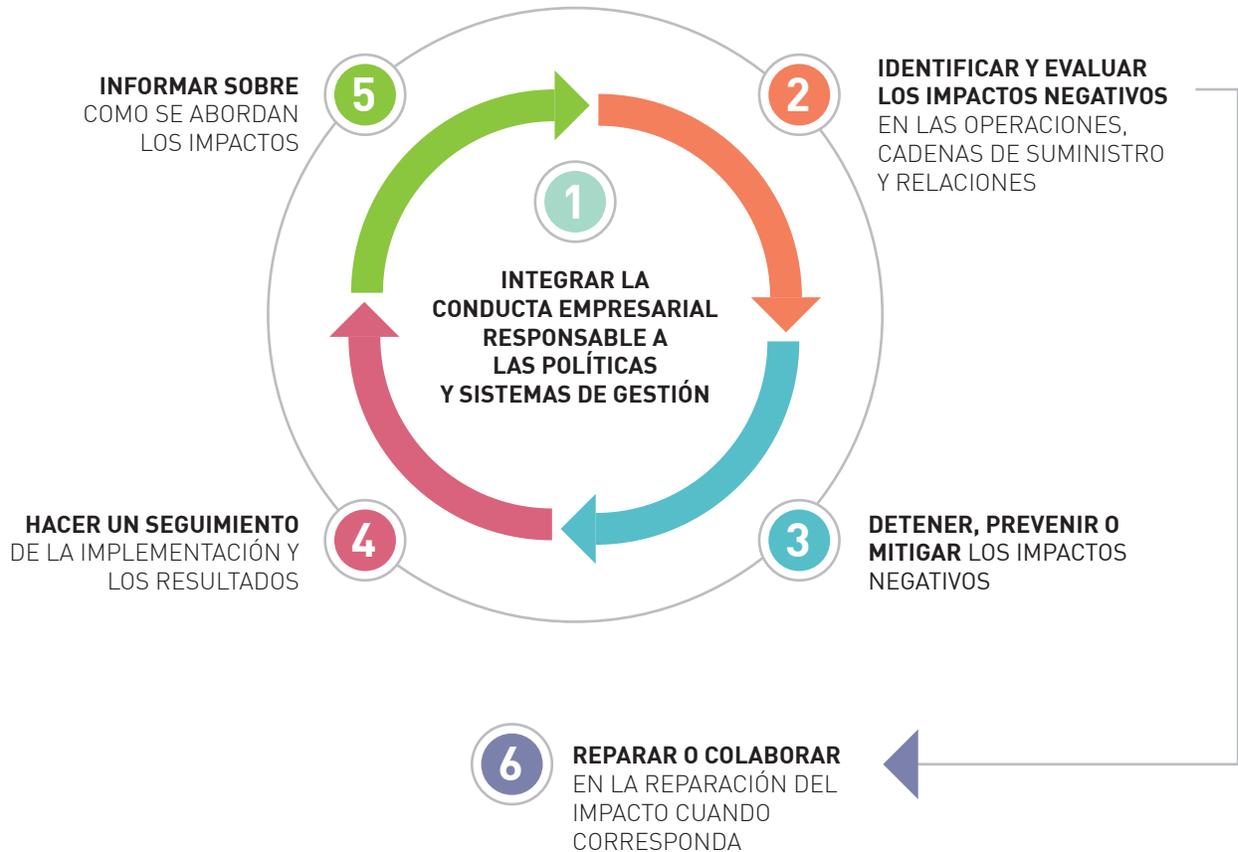
26, 27, 28.- OCDE [2018]. Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Disponible en: <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>

**Los elementos esenciales de un proceso de debida diligencia son:**<sup>29</sup>

- Es preventiva: Intenta ante todo prevenir los impactos, y solo mitigar o reparar cuando la prevención no sea posible.
- Implica múltiples procesos y objetivos: es parte de un conjunto de procesos interrelacionados de toma de decisiones, y de la gestión de riesgos de la empresa
- Es proporcional al riesgo: Las medidas que tome una empresa se basan en la gravedad y la probabilidad de ocurrencia del impacto negativo.
- Puede requerir un proceso de priorización: Con el fin de poder abordar los impactos, es posible que se jerarquicen en función de su gravedad y de la probabilidad de su impacto.
- Es dinámica: Se trata de un proceso continuo, receptivo y cambiante, basado en un ciclo de evaluación para que la empresa pueda aprender de lo que ha funcionado y lo que no.
- No transfiere responsabilidades: Se orienta a que cada empresa asuma la responsabilidad respecto de su impacto negativo, identificándolo adecuadamente, sin pretender que se asuman responsabilidades del gobierno ni de otras empresas.
- Puede estar inspirada en normas internacionales: Aunque es obligación cumplir la legislación nacional, la debida diligencia puede también tomar inspiración en normas internacionales. De esta manera, en ausencia o deficiencia de regulaciones nacionales en materia de derechos humanos, estas normas pueden ofrecer orientación sobre cómo implementar estándares aceptables.
- Se adecúa a las circunstancias de cada empresa: Pueden abordarse las distintas exigencias contenidas en la debida diligencia con un marco de flexibilidad, dependiendo del tamaño de la empresa, el contexto de sus actividades y modelo de negocios.
- Se puede adaptar según las limitaciones comerciales: En caso que las empresas no tengan poder para influir o afectar sus relaciones comerciales, pueden tratar de influir mediante acuerdos contractuales, requisitos de precalificación, fideicomisos de votación, licencias o contratos de franquicia y, también, a través de esfuerzos de colaboración para agrupar influencia en asociaciones sectoriales o iniciativas intersectoriales.
- Se basa en compromiso con partes interesadas: Con el fin de encontrar medidas de solución y mejoras, se pueden establecer compromisos con las partes interesadas y los titulares de derechos, siempre que sean de buena fe, y con un intercambio de información continuo, lo que ayudará a llevar a mejor término los acuerdos adquiridos.
- Implica una comunicación continua: La transmisión de información es parte del proceso de debida diligencia, lo que genera confianza en sus medidas y buena fe.

29.- OCDE (2018). Guía de la OCDE de Devida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Disponible en: <https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-La-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>

La Guía, teniendo en cuenta que la debida diligencia debe ser proporcional al riesgo y adecuarse a las circunstancias y al contexto de una empresa concreta, establece un PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA Y MEDIDAS DE APOYO que incluye medidas: (1) para integrar la CER en las políticas y sistemas de gestión de la empresa; para actuar con la debida diligencia mediante (2) la identificación de los impactos negativos reales o potenciales en los ámbitos de la CER, (3) detenerlos, prevenirlos o mitigarlos, (4) hacer un seguimiento de la implementación y los resultados, (5) informar sobre cómo se abordan los impactos; y (6) reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.



**En resumidas cuentas, un proceso de Debida Diligencia debe tender a (ver figura):**

1. Integrar la Conducta Empresarial Responsable en las políticas y sistemas de gestión de la empresa;
2. Identificar los impactos negativos reales o potenciales en los ámbitos de la CER
3. Detenerlos, prevenirlos o mitigarlos,
4. Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados,
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos;
6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda

## **1.1. Integrar la Conducta Empresarial Responsable en las políticas y sistemas de gestión de la empresa**

**1.1.1.** En la medida de sus posibilidades (dependiendo de su tamaño y capacidad), diseñar, adoptar y divulgar una combinación de políticas en los ámbitos de la Conducta Empresarial Responsable (CER), que articulen los compromisos de la empresa con los principios y normas correspondientes, así como sus planes para implementar la debida diligencia; esto será relevante para las actividades propias de la empresa, su cadena de suministro y otras relaciones comerciales.

**1.1.2.** Incorporar las políticas de CER de la empresa a sus órganos de supervisión. Incorporar las políticas de CER de la empresa a los sistemas de gestión de forma que se implementen como parte de los procesos habituales de la empresa, teniendo en cuenta la posible independencia, autonomía y estructura legal de estos organismos según las leyes y normativas nacionales.

**1.1.3.** Incorporar las expectativas y políticas de CER en las relaciones con los proveedores y otras relaciones comerciales.

## **1.2. Identificar y evaluar los impactos negativos reales y potenciales asociados a la operación, productos o servicios de la empresa**

**1.2.1.** Lleva a cabo un ejercicio amplio de delimitación para identificar todas aquellas áreas de la empresa a lo largo de sus operaciones y relaciones, incluidas sus cadenas de suministro, en las que sea más probable que existan riesgos asociados a la CER. Los elementos relevantes incluyen, entre otros, la información sobre factores de riesgo sectoriales, geográficos, de productos y de la empresa, incluidos los riesgos conocidos que la empresa haya enfrentado o sea probable que enfrente. El ejercicio de delimitación debe permitir a la empresa llevar a cabo una priorización inicial de las áreas de riesgo más significativas en las que habrá que realizar una evaluación adicional. En empresas con actividades menos diversificadas, en particular empresas más pequeñas, podrá no ser necesario realizar un estudio amplio de delimitación previo a la etapa de identificar y priorizar impactos concretos.

**1.2.2.** A partir de las áreas de riesgo identificadas previamente, llevar a cabo evaluaciones reiterativas y cada vez en más profundidad acerca de las actividades, los proveedores y otras relaciones comerciales que se han priorizado, con el objetivo de identificar y evaluar los impactos negativos reales y potenciales en los ámbitos de la CER.

**1.2.3.** Evaluar la participación de la empresa en los impactos negativos reales o potenciales identificados a fin de determinar las respuestas adecuadas. En concreto, evaluar si la empresa: causó (o podría causar) el impacto negativo; contribuyó (o podría contribuir) al impacto negativo; o si el impacto negativo está (o podría estar) directamente vinculado a sus actividades, productos o servicios en virtud de una relación comercial.

**1.2.4.** A partir de la información obtenida sobre los impactos negativos reales y potenciales, y cuando sea necesario, priorizar los riesgos e impactos más significativos en los ámbitos de la CER para la adopción de medidas, en función de la gravedad y la probabilidad de ocurrencia. La priorización será relevante cuando no sea posible abordar de inmediato todos los impactos negativos reales y potenciales. Una vez que se hayan identificado y abordado los impactos más significativos, la empresa deberá continuar abordando los impactos menos significativos.

### **1.3. Detener, prevenir y mitigar los impactos negativos**

**1.3.1.** Detener las actividades que estén causando o contribuyendo a causar los impactos negativos en los ámbitos de la CER, en función de la evaluación que haga la empresa de su participación en los impactos negativos, desarrollar e implementar planes que sean adecuados para prevenir y mitigar los posibles impactos negativos (futuros).

**1.3.2.** Sobre la base de la priorización realizada por la empresa, desarrollar e implementar planes para tratar de prevenir o mitigar los impactos negativos reales o potenciales en los ámbitos de la CER que estén directamente vinculados con las actividades, productos o servicios de la empresa a través de sus relaciones y/o vínculos comerciales. Entre las respuestas adecuadas a los riesgos asociados a las relaciones comerciales se podrían incluir, según el caso: la continuación de la relación durante el transcurso de los seguros de mitigación del riesgo; la suspensión temporal de la relación mientras se lleva a cabo la mitigación del riesgo; o la interrupción de la relación comercial, ya sea después de intentos fallidos de mitigación, cuando la empresa considere que no es factible la mitigación, o debido a la gravedad del impacto negativo. La decisión de interrumpir la relación debe tener en cuenta los posibles impactos negativos sociales y económicos. Estos planes deben detallar las medidas que adoptará la empresa, así como las expectativas sobre sus proveedores, compradores y otras relaciones y/o vínculos comerciales.

### **1.4. Hacer un seguimiento de la implementación y resultados**

**1.4.1.** Hacer un seguimiento de la implementación y la eficacia de las actividades de debida diligencia de la empresa, es decir, de sus medidas para identificar, prevenir, mitigar y, cuando corresponda, colaborar con la reparación de los impactos, incluyendo sus relaciones y/o vínculos comerciales. A su vez, utilizar las lecciones aprendidas del seguimiento para mejorar estos procesos en el futuro.

### **1.5. Informar sobre cómo se abordan los impactos**

**1.5.1.** Comunicar externamente la información que sea relevante acerca de las políticas, procesos y actividades de debida diligencia llevadas a cabo para identificar y abordar los impactos negativos reales o potenciales, incluidas las conclusiones y los resultados de estas actividades.

### **1.6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda**

**1.6.1.** Cuando la empresa identifique que ha causado o contribuido a causar algún impacto negativo real, es necesario abordarlo mediante su reparación o colaboración para la misma.

**1.6.2.** Cuando corresponda reparar o colaborar con mecanismos de reparación legítimos a través de los cuales las partes interesadas y los titulares de derechos afectados puedan presentar reclamos y conseguir que sean abordados por la empresa. La remisión de un impacto alegado a un mecanismo de reparación legítimo puede ser particularmente útil en situaciones en que existan desacuerdos sobre si la empresa causó o contribuyó a causar los impactos negativos, o sobre la naturaleza y el alcance de la reparación de manera que sea proporcionada.

Así, la Guía sobre diligencia debida para una conducta empresarial responsable de la OCDE propone un proceso que se encuentra alineado metodológicamente con los sistemas de gestión que una empresa puede tener (más allá de su certificación) en materia ambiental o de salud y seguridad ocupacional. En este sentido, destacar la importancia de integrar agendas en la gestión integral y preventiva de riesgos con enfoque de derechos humanos permitirá a las empresas hacer más eficientes sus sistemas internos de gestión.

## 3.6- Mecanismos de quejas y acceso a mecanismos de reparación

### a) Mecanismo de quejas

El mecanismo de quejas refiere a un sistema continuo y permanente, que permite a los trabajadores y a las partes interesadas, comunicar y procesar un problema comunitario a causa de la interacción entre la comunidad y la empresa, que ha llegado a un nivel de preocupación que genera resentimiento o que se ha comunicado formalmente a la empresa.<sup>30</sup>

Los mecanismos de queja se distinguen de otros mecanismos de resolución de conflictos, ya que ofrecen la ventaja de ser tratados localmente, simplificados, y se pueden utilizar para saber qué es lo que eventualmente las personas piensan que la empresa está haciendo bien.<sup>31</sup>

De acuerdo con desarrollos recientes en el campo de empresas y DDHH, y teniendo en cuenta los referentes internacionales disponibles, un mecanismo de recepción y procesamiento de quejas y reclamos debe ser compatible con los derechos humanos, es decir: los desenlaces y las reparaciones deben estar de acuerdo con las normas sobre derechos humanos reconocidas a nivel internacional.<sup>32</sup>

#### En este sentido, se incorporan las siguientes recomendaciones para las empresas:

- Las empresas deberían respetar el derecho de las personas a que todas sus reclamaciones sean tramitadas de conformidad con lo siguiente: toda persona trabajadora que, individualmente o en conjunción con otros trabajadores, considere que tiene motivos de reclamación debería tener el derecho de presentarla sin sufrir ningún perjuicio por ello y también a que dicha reclamación sea examinada siguiendo un procedimiento adecuado. Esto es especialmente importante siempre que las empresas que operen en países en los cuales no se hubieren ratificado los convenios de la OIT relativos al derecho a la libertad de asociación, la igualdad de oportunidades, a la abolición del trabajo infantil y la eliminación del trabajo forzoso.

#### • Este mecanismo debe tener las siguientes características<sup>33</sup>:

- Ser legítimo y confiable, es decir, debe ser conocido y aceptado por los grupos de interés, lo que conlleva sistema de verificación, transparencia, combinarse con vías legales existentes y definir tiempos pertinentes para las partes.

- Público, transparente y accesible, es decir, debe ser conocido por estar al alcance de los grupos de interés de la empresa. Esto significa que debe realizarse por medio de un proceso sencillo, transparente y verificable, y que debe ser diseñado cuidadosamente.

- Debe estar basado en un diálogo constructivo.

- El mecanismo debe ser predecible en términos del proceso, es decir, debe ser conocido con anterioridad y debe ceñirse a los términos previstos.

- El diseño del mecanismo debe ser culturalmente apropiado para poder atender las preocupaciones de diferentes grupos de interés. Esto es particularmente importante cuando se trata de comunidades locales.

30, 31.- IFC, 2009. Addressing grievances from project-affected communities: guidance for projects and companies on designing grievance mechanisms. Good Practice Note, 39 p.

32, 33.- FIP. 2014. Guías Colombia de Empresas, Derechos Humanos y DIH: Guías de Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los Derechos Humanos y DIH.

- Debe ser un mecanismo que garantiza la confidencialidad de quienes han elevado una queja o reclamo.
- Debería considerar una perspectiva específica en el caso de acoso y violencia de género, que en este caso debería considerar al menos ser: a) confiable, B) anónimo, c) liderada por una mujer, d) que tenga canales de contención adecuado e) Otros elementos específicos consideradas por las trabajadoras de la empresa.
- La efectividad del mecanismo debe ser medida y deben revisarse las lecciones acumulativas, de tal forma que se identifiquen los cambios estructurales necesarios.
- El mecanismo debe corresponder con los objetivos estratégicos del negocio.

• **El mecanismo de queja y reclamo debe ser informado a los distintos grupos de interés, considerando:**

- Quién es la empresa y en qué consiste el proyecto o actividad que se desarrolla en la zona.
- Quién puede acceder a este mecanismo.
- Dónde, cómo y cuándo se puede registrar una queja o reclamo.
- Qué equipo o división dentro de la empresa es responsable de revisar, archivar y dar seguimiento a las quejas o reclamos.
- Informar si algún tercero participará en el proceso.
- Qué debe esperar quien eleva una queja o reclamo, en términos de respuesta, tiempo y gestión.
- Qué pasos son tomados por la empresa cuando recibe la queja o reclamo.
- Qué tipo de quejas o reclamos se reciben y cuáles no y ofrecer información sobre mecanismos para interponer quejas o reclamos que no entran dentro del espectro de quejas o reclamos de este mecanismo o que se deban interponer ante otra entidad.
- De dónde provienen los medios que se procuran para el funcionamiento del mecanismo.
- Ofrecer a los grupos de interés información y sensibilización necesaria en temas de DDHH, así como sobre el funcionamiento del mecanismo, de manera que cuenten con las herramientas para hacer parte de las discusiones y los procesos que tengan lugar en el marco de tramitar sus quejas y/o reclamos a través del mecanismo disponible.

• **Las quejas o reclamos se deben recibir y registrar de la siguiente manera:**

- Recolectar o recibir la queja o reclamo.
- Registrar las quejas o reclamos en el orden en que llegan, en una base de datos general.
- Hacer un seguimiento a cada queja o reclamo en donde se identifique su estatus y nivel de importancia, para así dar tratamiento específico.
- Dar respuesta lo más pronto posible.

• **Todas las quejas y reclamos deben tener una respuesta, considerando que:**

- Las respuestas pueden ser escritas u orales, dependiendo de cómo se recibió la queja o reclamo.
- Si la queja o reclamo demanda una investigación, la respuesta debe incluir información sobre el proceso de la investigación.
- La respuesta debe incluir información sobre los tiempos que se manejarán para atender la queja o reclamo, y sobre la investigación, si esta es necesaria.
- Si la queja o reclamo no responde a las condiciones que este mecanismo maneja o debe ser tramitado en otra entidad, la respuesta debe incluir información sobre otros mecanismos existentes y disponibles.

• **Se deben identificar todos los actores involucrados en la queja o reclamo.**

• **Informar a quien interpone la queja o reclamo, tres aspectos claves en el proceso:**

- La aceptación de la queja o reclamo,
- La decisión sobre qué acción, se va a tomar frente a la queja o reclamo aceptada
- La decisión final. Se recomienda reportar los hechos y los resultados del proceso en los informes de la compañía conservando la confidencialidad de las personas afectadas.
- Se debe establecer, en los casos que se requiera, el papel de las instituciones estatales que puedan tener un rol dentro de la discusión.

- Documentar la manera en la que se atendió y resolvió la queja.
- Crear una resolución del caso, especificando fecha de inicio y finalización, esta debe estar firmada por el staff responsable.
- Hacer una reunión donde se establece por parte de la empresa y quien haya elevado la queja o reclamo que el caso se cierra.
- Cuando sea posible, incluir en los archivos una confirmación escrita de quien haya elevado la queja o reclamo donde se anote que se cerró satisfactoriamente para este.
- Realizar un sistema de monitoreo, reporte y evaluación del sistema de atención de quejas y reclamos, que debe incorporar:
  - Un conjunto de indicadores que permitan evaluar el mecanismo.
  - Desarrollar reportes de manera periódica, que permitan verificar las disminuciones o aumentos en las quejas, así como el proceso de las quejas registradas (registro, trámite y solución).

#### **b) Acceso a mecanismos de reparación**

Los mecanismos de reparación y el examen de reclamaciones son mecanismos independientes y fundamentales, que interactúan para que la empresa pueda proporcionar canales a través de los cuales esta puede conocer y responder ante los impactos en materia de Conducta Empresarial Responsable como parte de la debida diligencia.

Estos aplican principalmente cuando las empresas han afectado derechos humanos, y su objetivo es identificar medidas de reparación, adoptando los siguientes mecanismos:<sup>34</sup>

- ✓ Normas existentes, tanto nacionales como internacionales, que incluyen normas adecuadas de reparación.
- ✓ Revisar la norma precedente, es decir, establecer normas de reparación en función de ser coherente con lo que se hizo en casos similares.
- ✓ Preferencias de las partes interesadas, que refiere a la perspectiva de los afectados sobre cuál es la reparación adecuada.

Para el caso de los mecanismos de reparación y examen de reclamaciones, la presente guía establece las siguientes recomendaciones:

- En caso de existir “mecanismos legítimos de reparación”, como son procesos legales, acuerdos marco, puntos nacionales de contacto, etc., la empresa debe colaborar con dichos mecanismos para entregar reparación.
- Las empresas multinacionales deberían utilizar su poder de influencia para alentar a sus socios comerciales a proporcionar medios eficaces de reparación para las violaciones de derechos humanos internacionalmente reconocidos.
- Todos los mecanismos de reparación y las reclamaciones deben ser implementadas y revisadas dentro de un proceso, es decir, deben ser registradas, analizadas, se debe dar una respuesta y una solución, y se debe establecer un mecanismo de seguimiento.

## EL MUNDO DEL TRABAJO Y LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

# 4

Para integrar la visión de una conducta empresarial responsable en la gestión empresarial, el buen desempeño laboral debe surgir como una estrategia integral de mejora continua que aporta a la competitividad de la misma y no como una obligación a cumplir. La empresa debe hacer una pausa para estudiar su estrategia de negocios e identificar dónde y cómo adquirir mejores prácticas laborales y por qué éstas pueden aportarle valor.

### **Diálogo Social: mecanismo central para promover mejores condiciones de vida y justicia social.**

Para la OIT, el diálogo social comprende “todo tipo de negociación o consulta, o simplemente, intercambio de información entre los representantes de los gobiernos, de los empleadores y de los trabajadores sobre temas de interés común relativos a la política económica y social”<sup>35</sup>. En este sentido, es entendido no como un fin en sí mismo, sino como un instrumento moderno y dinámico de capacidad única y gran potencial para contribuir al progreso con respecto a muchas situaciones y cuestiones difíciles que plantean desafíos, en especial en el marco de la globalización, la integración regional y la transición<sup>36</sup>, aunque también se amplía a cualquier esfuerzo desplegado a fin de mejorar el rendimiento de la economía y fomentar la competitividad en la misma, y de lograr una sociedad más estable y equitativa en su conjunto.<sup>37</sup>

De esta manera, la OIT entiende al diálogo social como el mejor mecanismo para promover mejores condiciones de vida, y justicia social. Este diálogo social adopta muchas formas diferentes, en función del marco cultural, económico, histórico y político de cada país.<sup>38</sup>

En este sentido, tanto los gobiernos, como los empleadores y los trabajadores, tienen un rol importante para que el diálogo social sea un aporte en materia de derechos laborales y humanos y una herramienta de suma utilidad a efectos de implementar mecanismos de participación de las partes interesadas y en procesos de debida diligencia. En el caso de los gobiernos, deben ser promotores y reguladores de consultas tripartitas, las cuales deben ser regulares y eficaces; en el caso de los empleadores, sus organizaciones pueden ayudar a generar acceso a información, asesoramiento y formación, mientras que en el caso de los trabajadores, pueden ser grandes aportes mediante, la participación de sus representantes en los procesos de diálogo social, y entre ellos la negociación colectiva y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

35.- OIT. Brochure: Diálogo social: En busca de una voz común. Disponible en internet en <https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/download/brochures.pdf>. Revisado en febrero 2020.

36.- OIT. 2002. Resoluciones adoptadas por la conferencia internacional del trabajo en su 90a reunión. Ginebra. Disponible en internet en <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/res.pdf>. Revisado en febrero 2020.

37, 38.- OIT. Brochure: Diálogo social: En busca de una voz común. Disponible en internet en <https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/download/brochures.pdf>. Revisado en febrero 2020.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUNDAMENTALES PARA UNA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE PARA EL MUNDO DEL TRABAJO EN AMÉRICA LATINA

# 5

Esta parte, incluye una Guía con la finalidad de brindar una perspectiva amplia de cómo mejorar el desarrollo de los negocios de manera más responsable, competitiva y sostenible desde el enfoque de la gestión de diferentes aspectos que hacen al mundo laboral.

A continuación, se identifican los temas referidos a aspectos laborales relevantes en un entorno de negocios responsables y detalla a las empresas cómo estas pueden monitorear su desempeño empresarial con el fin de implementar conductas empresariales responsables.

Para tales efectos, es necesario abordar tanto los temas de cumplimiento laboral, así como la adopción de políticas e implementación de programas que trascienden los requisitos legales para el trato de las personas trabajadoras. Adicionalmente, es necesario abordar otros temas como el ambiente, seguridad ciudadana y proveedores, en consonancia con estándares internacionales con implicancia en las empresas y con capacidad de impacto en el mundo del trabajo.

Cuando hablamos de estándares laborales en una empresa nos referimos a derechos humanos y derechos laborales en la empresa. Existen dos niveles de desempeño laboral: el primero se refiere al cumplimiento o la adhesión a las leyes y regulaciones nacionales y a la normativa del trabajo adoptada por la OIT. Los países que han ratificado los convenios internacionales deben integrarlos a su legislación laboral nacional.

El segundo peldaño del desempeño laboral son las buenas prácticas laborales e implementación de programas que trascienden los requisitos legales para con las personas trabajadoras y para su cadena de proveedores. Mientras asegurar el cumplimiento legal reduce riesgos de operación, superar las exigencias legales conduce a la búsqueda de oportunidades y una mayor competitividad.

A continuación, se abordan doce temas; de los cuales, los primeros nueve responden a la normativa de trabajo internacional y los últimos tres responden a las mejores prácticas internacionales.

Cada uno de los temas incluye una introducción, un listado de las referencias a las normas internacionales de OIT, una descripción, las posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes, y finalmente se presenta un listado de las referencias que se pueden usar para documentar las buenas prácticas de la empresa. Dichos temas son:

- 1. Trabajo forzoso**
- 2. Trabajo infantil**
- 3. Discriminación**
- 4. Pueblos indígenas**
- 5. Libertad de asociación**
- 6. Condiciones de trabajo**
- 7. Salario mínimo**
- 8. Jornada laboral**
- 9. Seguridad y Salud en el trabajo**
- 10. Seguridad social**
- 11. Proveedores**
- 12. Promoción del Empleo**



## 5.1 Trabajo Forzoso

Se puede definir el trabajo forzoso como todo trabajo o servicio realizado bajo amenazas de castigo (incluido el no pago del salario, el despido y la violencia declarada o la amenaza de violencia) y que se realiza contra la propia voluntad. Constituye una grave violación de los derechos humanos y una restricción de la libertad de la persona.

El trabajo en condiciones de servidumbre (o en servidumbre por deudas) es una forma específica de trabajo forzoso según la cual las personas trabajadoras, y en ocasiones toda la familia, se ven obligados a trabajar para un empleador a fin de saldar préstamos, adelantos u otras obligaciones, y por el que reciben un pago mínimo o nulo y pierden su libertad de movimiento o la posibilidad de cambiar de empleador.

### Entre las causas que provocan el trabajo forzoso cabe citar las siguientes:

- Nacer en condiciones de esclavitud o servidumbre, o heredar dicha condición.
- Ser víctima de secuestro.
- Encontrarse en situación de confinamiento físico en el predio donde se realiza el trabajo.
- Ser víctima de endeudamiento inducido mediante la falsificación de cuentas, las deudas impagables con agentes de contratación ilegal o de migración ilegal, de pago insuficiente o el impago del salario, el cobro de un precio excesivo por los alimentos y el alojamiento, entre otros.
- Ser víctima de engaño acerca de la naturaleza y las condiciones de trabajo prometidas como trabajador migrante.
- Ser objeto de amenazas de violencia (incluida la violencia sexual) o de otras penalizaciones contra sí mismo o contra su familia, sea en el lugar donde se realiza el trabajo o en el país o zona de origen.
- Haber sido desprovisto del documento de identidad y ser amenazado de denuncia a las autoridades, situación que expone particularmente a la coerción de los trabajadores/migrantes en situación irregular.
- Estar recluso en un centro penitenciario y ser forzado a trabajar.

### Coerción:

Tanto la vulnerabilidad de las personas que trabajan como las acciones de la empresa son factores esenciales o fundamentales para entender las prácticas coercitivas que pueden llevar al trabajo forzoso.

Las personas que trabajan en condiciones vulnerables pueden ser migrantes, mujeres embarazadas, o personas de grupos étnicos minoritarios quienes muchas veces son más susceptibles a trabajo forzado. Estas personas pueden ser sujetos de presiones mínimas para que realicen trabajos en contra de su voluntad. La pobreza extrema es otra condición que pone a un trabajador en situación de alta vulnerabilidad, pues carece de las alternativas para optar a otros trabajos.



La coerción por parte del “patrono” es una decisión consciente para manipular o sobrepasar la voluntad de una persona, implica que el trabajador no ha dado su consentimiento para realizar un trabajo determinado o acción determinada, sino que es obligado a hacerlo.

Ejemplos de coerción son restricciones de movimiento, amenazas de violencia o de deportación, atrasos en pagos y restricción de documentos de identificación.

#### **Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:**

- Limitar la movilidad de las personas de su zona de empleo, por ejemplo, sólo a sus dormitorios, en caso de que la empresa los provea.
- Amenazar con violencia física o sexual contra el trabajador, contra su familia o contra personas cercanas a él para hacerles trabajar.
- Amenazar con deportar a las personas trabajadoras o denunciarlos ante las autoridades para que estos continúen trabajando después de que se haya acabado su contrato, particularmente relevante en el caso de trabajadores migrantes.
- Amenazar con encarcelación u otro confinamiento físico o con represalias sobrenaturales
- Retención de salarios o retención de documentos de identificación para que los trabajadores no puedan irse de un trabajo.
- Agencia de contratación retiene pagos.
- Pagar demasiados salarios por anticipado y/o salarios en especie al punto que la persona trabajadora está tan endeudado que no puede dejar el trabajo.
- Amenaza con exclusión de la comunidad y de la vida social, con la pérdida de condición social.
- Amenaza de privación de alimento, cobijo u otras necesidades.

Importante, considerar que la amenaza como medios para mantener a alguien en una situación de trabajo forzoso, puede configurarse ante la presencia real o amenaza creíble de que el hecho suceda.

#### **Recursos de respaldo para acreditar las buenas prácticas:**

- Contratos laborales en el idioma de la persona contratada.
- Métodos de explicación oral o grafica simple acerca de las condiciones de contratación.
- Verificación de legalidad de las contrataciones con agencias de reclutamiento.
- Registros de pagos y deducciones de salarios compartidos de modo claro y entendible con los trabajadores.
- Listado de las personas que trabajan de manera permanente y subcontratada.
- Entrevistas con las personas trabajadoras, particularmente migrantes y/o penitenciarias, en caso de que existan con la finalidad de identificar posibles situaciones de trabajo forzoso.
- Entrevistas con guardias o agentes de seguridad con la finalidad de identificar posibles situaciones de trabajo forzoso.

#### **Referencias claves:**

- Convenio 29 sobre trabajo forzado.
- Convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso.
- Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966- Artículo 8.



Trabajo infantil

## 5.2 Trabajo infantil

La alusión al trabajo infantil como forma de trabajo que se debe eliminar hace referencia al trabajo perjudicial para la salud, la educación, el bienestar y el desarrollo de los niños y niñas y no a algunas actividades que realicen los menores, por ejemplo, un niño puede ayudar en el hogar o en el negocio familiar de manera formativa.

Los criterios generales que determinan el trabajo infantil son la edad del niño y la naturaleza del trabajo. Un principio rector es que el trabajo no debe interferir con la educación y el pleno desarrollo mental y físico del niño. La edad es un factor decisivo porque, hasta cierta edad, la ocupación básica de los niños debe ser recibir una educación y ocuparse en actividades apropiada para su desarrollo saludable, incluido el juego.

Además, los niños resultan perjudicados por el trabajo de una forma diferente y más intensa que los adultos y cuanto más jóvenes, mayor su vulnerabilidad. La peligrosidad de los trabajos y las condiciones en las que se realizan también son criterios importantes.

### Peores formas de trabajo infantil:

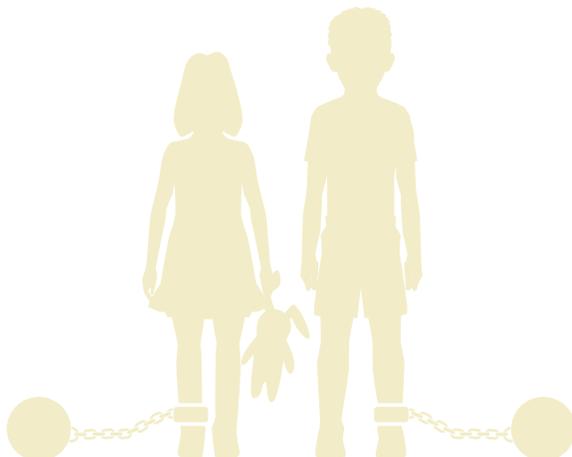
La erradicación de las peores formas de trabajo infantil es un compromiso adquirido en el Convenio 182. Las peores formas de trabajo infantil no son permitidas bajo ninguna circunstancia e incluye trabajo que puede dañar la salud, seguridad o moralidad de niños o que los expone a abusos físicos, psicológicos o sexuales. En el convenio 182 y la Recomendación 190 se resalta específicamente la necesidad de tener en cuenta la situación particular de las niñas.

### Documentación y protección de trabajadores jóvenes:

La documentación apropiada de constancias de edad de las personas trabajadoras menores de 18 años es indispensable en todos los países. Cada país tiene requerimientos diferentes de cuáles son los documentos apropiados. Sin embargo, cada empresa deberá tener los procedimientos apropiados para solicitar, revisar y analizar dicha documentación.

### Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:

- Contratar a personas que aún no cumplen la edad mínima requerida.
- Contratación temporaria de grupos o "familias" que incluyen menores de edad.
- Asignar tareas peligrosas a jóvenes mayores de 15 y menores de 18 años.
- Permitir que los y las jóvenes trabajen horas extras o trabajen de noche.
- No verificar la edad de las personas al momento de contratarlos con la documentación requerida.
- Contar con documentación incompleta que no permite verificar la edad de las personas.
- No existe una política con referencia a trabajo infantil comunicada de manera efectiva.







Discriminación

## 5.3 Discriminación

Combatir la discriminación es un componente esencial del trabajo decente, y los logros repercuten mucho más allá del lugar de trabajo.

En el Convenio 111 se define la discriminación como: cualquier distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Dentro del concepto de trabajo decente para todas las personas la igualdad de género es un elemento clave para que los cambios sociales e institucionales generen igualdad y crecimiento. La discriminación no es un fenómeno nuevo, y ciertas formas de discriminación, en particular las basadas en la raza, la etnia o el sexo, existen desde hace mucho tiempo. Más recientemente, los cambios que se han producido en la estructura y la dinámica de los mercados de trabajo, que responden a procesos políticos, económicos y socioculturales más amplios, han dado lugar a nuevas formas de discriminación por razones tales como la condición de VIH positivo, la orientación sexual, la trayectoria laboral o la religión.

Las empresas deben tratar con igualdad a sus trabajadores en cuanto a sus derechos y obligaciones. Cada trabajador debe tener igualdad de oportunidades y de trato con respecto al cumplimiento de sus responsabilidades, así como tener una retribución justa y equivalente a su esfuerzo, habilidades, conocimientos y destrezas.

La discriminación puede ser directa o indirecta y no necesariamente debe ser intencional, prácticas que aparentan ser neutras pueden resultar en prácticas discriminatorias.

Respecto a la igualdad de género, algunas consideraciones a tomar en cuenta para incorporar políticas de equidad de género en el trabajo:<sup>39</sup>

- Mejorar las oportunidades de desarrollo laboral de las mujeres, mediante mejores oportunidades de capacitación, ya que una gran parte de la brecha viene determinada por las diferencias en educación y preparación.
- Mejorar las posibilidades para destinar tiempo de trabajo, ya que se observa que el tiempo que le destinan es menor, debido a las restricciones familiares que las llevan a trabajar medio tiempo, menos sobretiempos, etc.
- Equiparar derechos, como maternidad y paternidad, y flexibilizar los tiempos de trabajo.
- Mejorar el reparto de tareas domésticas, mediante incentivos a que los hombres las tomen.
- Revelar y disminuir los sesgos cognitivos.
- Mayor transparencia para la entrega de salarios, ascensos, etc.
- Que las mujeres participen más y de mejor manera en los procesos de negociación colectiva.
- Evaluar puestos de trabajo sin sesgos de género, con la evaluación conjunta entre los empleadores y trabajadores, con participación de mujeres.

39.- OIT 2019. Panorama Temático Laboral: Mujeres en el Mundo del Trabajo. Retos pendientes hacia una efectiva equidad en América Latina y el Caribe. Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/-groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_715183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/-groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_715183.pdf). Revisado en Diciembre 2019.

### **Acoso:**

El acoso y la presión (también conocidos como intimidación u hostigamiento) en el lugar de trabajo pueden tener lugar en forma de diversos comportamientos ofensivos. Se caracterizan por los ataques perjudiciales persistentes de carácter físico o psicológico, normalmente impredecible, irracional e injusto, a una persona o a un grupo de personas trabajadoras. El acoso sexual es una forma de hostigamiento.

Nadie debe verse sometido a acoso o presión bajo ninguna condición ni categoría de empleo, ni al maltrato psicológico, persecución o trato injusto en el trabajo. Las tareas laborales serán asignadas equitativamente y conforme a criterios objetivos, y de la misma manera se evaluará la actuación de todo el personal. Las formas de acoso más comunes son el acoso laboral y el acoso sexual.

El acoso sexual puede presentarse en ambos sexos y se refiere a toda insinuación sexual o comportamiento verbal o físico de índole sexual no deseado, cuya aceptación es condición implícita o explícita para obtener decisiones favorables relativas al empleo, cuya finalidad o consecuencia es interferir sin razón alguna en el rendimiento laboral de una persona, o de crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante. El acoso sexual es considerado como una violación de los derechos humanos, una forma de discriminación y también una cuestión que afecta a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

El acoso laboral es conocido frecuentemente a través del término en inglés *mobbing*, y se refiere a la acción de un hostigador que produce miedo, terror, desprecio o desánimo a una persona en el lugar de trabajo.

Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros ("acoso horizontal", entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado *bossing*, del inglés *boss*, jefe).

Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves. Una situación de acoso muy prolongada en el tiempo, además de enfermedades o problemas psicológicos, puede desembocar, en situaciones extremas, en el suicidio de la víctima.

#### Referencias claves:

- Convenio 100 sobre la igualdad de remuneración.
- Convenio 111 sobre la discriminación.
- Convenio 190 sobre la violencia y el acoso.
- Recomendación 200 sobre VIH y el sida en el mundo de trabajo.

La discriminación atenta contra el derecho a la igualdad bajo el cual los seres humanos somos iguales en dignidad y derechos, sin importar raza, origen, religión, opinión política, sexo, etc.

**Las bases más comunes para la discriminación son:**

**Raza:** La discriminación por raza hace referencia al grupo étnico que las personas heredan de sus progenitores, que toman por el lugar de origen.

**Origen:** Hace referencia al origen social de las personas o casta a la que pertenecen.

**Religión:** La discriminación por cuestiones religiosas implica rechazo a las creencias y prácticas religiosas como costumbres de oración, dietas particulares, requerimientos de vestuario y observación de días de fiesta religiosos de las personas.

**Opinión política:** La opinión política hace referencia a la afiliación política o participación en eventos político-partidarios.

**Sexo:** Este tipo de discriminación se basa en el género de las personas, siendo las mujeres las más afectadas. Se consideran la realización de exámenes de embarazo durante el proceso de selección o para optar a una promoción, como otras formas de discriminación por razones de género o sexo.

**Orientación sexual:** La discriminación basada en la orientación sexual (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y otros).

**Edad:** La discriminación por cuestiones de edad se manifiesta por la preferencia de quien contrata a ciertas edades y rechazo de otras.

**Discapacidad:** Aquella situación bajo la cual las personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, enfrentan diversas barreras de entorno que puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, y en igualdad de condiciones con las demás. Es menester que se respete y promueva la igualdad de oportunidades y de trato para los trabajadores con discapacidad. Asimismo, las medidas positivas especiales encaminadas a lograr la igualdad de oportunidades y de trato para estas personas no deberían ser vistas como discriminatorias contra los demás trabajadores.

Estas personas deben tener acceso a un empleo adecuado (incluida la orientación y la formación profesional) y gozar de la posibilidad de integración social en condiciones de plena participación e igualdad. Su discapacidad no debe ser causa de despido.

**Otras bases:** Son tomadas también como bases comunes de discriminación el estatus matrimonial, de la salud (por ejemplo, VIH/SIDA, pruebas de VIH/SIDA al ser contratado, etc.), trabajadores penitenciarios también conocidos como trabajadores carcelarios (trabajadores voluntarios del Sistema penitenciario), entre otros.

### Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:

- Mujeres y grupos minoritarios no son tratados de la misma manera.
- Exigir exámenes de embarazo antes de contratar a mujeres o antes de promover a mujeres en el empleo.
- Exámenes de VIH/SIDA antes de contratar a una persona o durante la relación laboral.
- Personas mayores de cierta edad no son contratados o promovidos.
- Personas de ciertas razas, religiones o características no son contratados o promovidos.
- Anuncios de ofertas laborales especifican la edad, raza, género o país de origen del contratante.
- No contratación de personas con discapacidades.
- Despedir a trabajadoras embarazadas o en el periodo de lactancia.
- Reducción del salario a las personas que regresan de su descanso post parto.
- En caso de tener empleados penitenciarios, brindar un trato distinto al resto de personas trabajadoras.
- Pago de salarios diferentes a personas por realizar labores similares bajo las mismas condiciones.

### Recurso de respaldo que acreditan buenas prácticas.

- Conocimiento de la normativa nacional e internacional en temas de discriminación.
- Políticas y procedimientos para abordar la discriminación cuando se manifiesta.
- Actividades de capacitación y sensibilidad en igualdad.
- Entrevistas con las personas trabajadoras y con gerencias.
- Mecanismos de quejas o reclamos debidamente implementados y atendidos.
- Sanciones efectivas para casos de discriminación o acoso.
- Registros de contratación, promoción y terminación de la relación con los trabajadores.
- Anuncios de empleo que no incluyan aspectos diferenciales injustificados.





## 5.4 Pueblos indígenas

La relación de las empresas con las personas y comunidades indígenas se debe considerar de manera particular en las operaciones que se desarrollen en territorios con presencia de pueblos originarios. Los pueblos indígenas en América Latina y su posición de vulnerabilidad ha derivado, en muchos casos, en conflictos, que se expresan en disputas, que pueden ser territoriales, por acceso a recursos naturales, desplazamientos forzados, degradación ambiental, entre otros.

En este contexto, la OIT ha adoptado el Convenio 169 Sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, que es un tratado internacional que se fundamenta en el respeto a las culturas y las formas de vida de los pueblos indígenas y reconoce sus derechos sobre las tierras y los recursos naturales, así como el derecho a decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, y que establece un mecanismo de consulta bajo parámetros de resguardo especiales.

**De esta manera, algunas recomendaciones que podrían tomarse en cuenta en lo que tiene que ver con pueblos indígenas son:**

- Las empresas podrían considerar tener una política antidiscriminación que incluya la temática indígena, para que no existan sesgos en su incorporación dentro de la empresa, sus posibilidades de ascenso, remuneraciones, beneficios, o cualquier otro que signifique una inequidad o discriminación arbitraria.
- Las empresas pueden considerar facilitar a los trabajadores indígenas la posibilidad de realizar sus prácticas culturales tradicionales, tales como asistir a festividades, realizar ceremonias, uso de hierbas medicinales, etc. Se debe considerar de manera especial que dichos trabajadores no se sientan agredidos en su cosmovisión o cultura por prácticas o relaciones institucionales.
- En el caso de relaciones con comunidades indígenas, es importante entender el marco cultural sobre el cual se está negociando, para que los acuerdos respondan de mejor manera a las necesidades de la otra parte en cuestión, respetando su concepción cultural, forma de organización, priorización de la demanda, significancia cultural y tiempos y formas establecidos para tomar acuerdos.
- Debería considerarse a personas que tengan conocimientos necesarios sobre los pueblos indígenas para llevar adelante la relación con personas indígenas fuera de la empresa, con el fin de que puedan entender los códigos culturales, el uso de la lengua, y poner especial énfasis en sus necesidades y consideraciones.
- En la conversación que establezca la empresa con las comunidades indígenas, se debería priorizar el diálogo permanente de buena fe como método de anticipar conflictos y generar relaciones de mutuo beneficio. Sin embargo, se debe respetar el marco institucional de relaciones entre las organizaciones indígenas y las autoridades públicas, lo que permite desarrollar los proyectos en un escenario de mayor sustentabilidad y certeza jurídica





Libertad  
de asociación

## 5.5 Libertad de asociación

La libertad de asociación es un principio fundamental encaminado al libre ejercicio del derecho de los trabajadores y los empleadores, sin distinción alguna, a organizarse con el propósito de ampliar y defender sus intereses.

Tanto los trabajadores como los empleadores tienen derecho a crear organizaciones de su propia elección y sumarse a ellas. Los trabajadores se pueden asociar en sindicatos u otras organizaciones de trabajadores y los empleadores tienen derecho a formar cámaras, gremios u otras organizaciones empresariales.

### Tales organizaciones tendrán derecho a:

- Redactar sus propios estatutos y reglamentos.
- Elegir con total libertad a sus representantes.
- Organizar a su administración y sus actividades, y formular sus programas.
- No ser disueltas ni suspendidas por la autoridad administrativa en caso de que aplique.
- Constituir federaciones y confederaciones y afiliarse a ellas.

### Discriminación por asociarse:

- Las y los trabajadores deben gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad de asociación en relación con su empleo. Estos deben estar protegidos contra la posibilidad de que se les niegue un empleo por su pertenencia o participación en sindicatos u otras organizaciones de trabajadores.
- La discriminación ocurre cuando una persona afiliada es tratada de manera distinta a través del despido, transferencia, reducción de horas extras, u otros cambios en las condiciones de trabajo.

### Negociación colectiva:

La condición previa de la negociación colectiva es la libertad de asociación. La negociación colectiva constituye un medio clave para acordar los términos y condiciones del empleo, por ejemplo, jornadas, salarios, beneficios, entre otros.

### Referencias claves:

Convención 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación.  
Convenio 98 sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva

### Sindicato:

Es una asociación de trabajadores o empleadores constituida para la defensa y promoción de intereses profesionales, económicos o sociales de sus miembros.

Los temas que se habrán de negociar dependen del contexto social, económico y jurídico y de lo que los propios trabajadores y empleadores consideren prioritario.

Los acuerdos de negociación colectiva también abarcan los derechos y responsabilidades de los sindicatos y de las organizaciones de empleadores y trabajadores.

Ambos derechos, libertad de asociación y negociación colectiva, implican que los trabajadores deben tener la libertad para decidir cómo quieren ser representados sin la interferencia de las empresas.

**Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:**

- Prohibir a líderes de trabajadores o representantes sindicales acceder al área de trabajo.
- Prohibir que los trabajadores formen un sindicato o se unan a la organización de su preferencia.
- Tomar en consideración la pertenencia a sindicatos o "listas negras" al momento de la contratación.
- Brindar privilegios o promociones a líderes sindicales a cambio de favores o de salirse del sindicato.
- Penalizar, restringir o discriminar a las personas que participan en asociaciones o agrupaciones.
- Negarse a implementar el convenio colectivo o los acuerdos entre trabajadores y empleadores existentes.

**Recursos de respaldo que acrediten las buenas prácticas.**

- Conocimiento de legislación nacional e internacional en el tema.
- Minutas o ayudas de memoria de sesiones de negociación colectivas, reuniones u otras.
- Acuerdo de negociación colectiva en caso de que exista.
- Entrevistas con las personas trabajadoras y miembros del sindicato u otras organizaciones de trabajadores en caso de que existan.





## CONDICIONES DE TRABAJO

### 5.6 Condiciones de trabajo

La mejora de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. Directamente con el desarrollo de la labor de recursos humanos, la gestión de las condiciones de trabajo incluye la gestión de seleccionar, contratar, formar, emplear, retener y dar por terminada la relación con los trabajadores de una empresa, velando por las condiciones y los términos de empleo. Toda empresa es responsable de cumplir las leyes de contratación y condiciones de trabajo y aquellas empresas que tienen un convenio colectivo, deberán respetar los acuerdos fijados en este.

Algunas regulaciones nacionales establecen que las empresas pueden adoptar reglamentos internos de trabajo que detalle aspectos especiales acordes a la actividad a ser considerados.

Contrato de trabajo:

Acuerdo de voluntades entre dos personas con el objeto de que una de ellas trabaje en forma subordinada a favor de la otra. El contrato deberá estar en un idioma que comprenda la persona trabajadora y éste deberá recibir una copia del documento. Los contratos definen la relación entre los trabajadores y los empleadores considerando las condiciones y los términos de empleo.

Personas trabajadoras por obra o tiempo determinado o temporada:

La empresa puede contratar a las personas por obra o tiempo determinado o por temporada para lograr metas durante picos de producción o para responder a situaciones imprevistas; siempre y cuando la naturaleza del trabajo lo justifique. Estos trabajos dependen estrechamente del nivel y la fluctuación del caudal de trabajo, y quienes lo ejercen pueden trabajar por pocos días o durante varias semanas consecutivas.

La empresa debe velar que la contratación de las personas por obra o tiempo determinado / temporada sea para responder a situaciones esporádicas. La figura jurídica de contratos por obra o tiempo determinado está prevista en la mayor parte de las legislaciones nacionales, y es una figura fundamental para muchas empresas, especialmente las pequeñas y medianas que con frecuencia trabajan en proyectos específicos. Por tal motivo, no es apropiado estigmatizar el uso de estos contratos. Sin embargo, las empresas bajo ninguna circunstancia deben usar esta figura con el fin de evitar el pago de los beneficios de una persona trabajadora fija o permanente o de relajar el cumplimiento de sus obligaciones.

Referencias claves:

Convenio 158 sobre la terminación de empleo  
Recomendación 166 sobre terminación de empleo.



**Procedimientos contractuales:**

La empresa debe cumplir con los términos legales que establecen los procedimientos de contratación, específicamente los procedimientos establecidos para personas en capacitación inicial o en periodo de prueba. Un contrato para capacitación inicial o de periodo de prueba es un tiempo de formación o de empleo, respectivamente, destinado a valorar los requisitos y conocimientos necesarios de una persona para un determinado puesto de trabajo. Debe aplicarse de manera uniforme a todas las y los trabajadores recién contratados.

**Sanciones:**

Son los medios legales por los cuales la empresa o el empleador ejercen una acción disciplinaria utilizando un proceso regulado por las normas laborales y el reglamento interno de trabajo. Este sistema puede incluir amonestaciones verbales y/o escritas, suspensión con o sin goce de salario y despido sin responsabilidad patronal (o despido justificado). En cualquier acción disciplinaria, debe existir un vínculo causa-efecto entre la falta cometida y la sanción, esta última debe respetar los límites establecidos por la ley. En varias empresas, el régimen disciplinario puede estar atado al código de ética permitiendo que la empresa haga amonestaciones por incumplimiento del código. En ninguna circunstancia el régimen sancionatorio debe ser abusivo o discriminatorio.

**Terminación de la relación de trabajo:**

La terminación de la relación contractual o el despido por iniciativa de la empresa debe ser ejecutada tal y como lo establece la legislación nacional. Al reducir la fuerza de trabajo por razones económicas, tecnológicas o estructurales, la empresa debe cumplir con las exigencias legales. Las personas trabajadoras no podrán ser despedidos por participar en actividades sindicales ni por su raza, el color de la piel, el sexo, la edad, el estado civil, las responsabilidades familiares, el embarazo, la religión, las ideas políticas, el país de origen o su origen social, ni tampoco por ausencia durante la licencia de maternidad o por enfermedad o riesgo de trabajo, u otras obligaciones cívicas según lo establece la legislación y las prácticas nacionales. A este respecto, se debería evitar los procedimientos de despido arbitrario, a la luz de la orientación contenida en el párrafo 35 de la Declaración EMN.

Del mismo modo, cuando las empresas, especialmente las multinacionales, prevean cambios en sus operaciones, ya sea por factores externos como por cambios corporativos como fusiones, adquisiciones o transferencias de propiedad, que puedan tener efectos importantes sobre el empleo, deberían notificar estos cambios con antelación razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de sus trabajadores y sus organizaciones, a fin de que las repercusiones puedan ser examinadas conjuntamente con miras a mitigar los efectos adversos en la mayor medida posible. Esto es particularmente importante en el caso del cierre de una entidad que implique suspensiones o despidos colectivos. (Párrafo 34 Declaración EMN)

Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:

- Las personas trabajadoras cuentan con un contrato de trabajo o constancia laboral en un idioma que no entienden.
- Las personas son contratadas a través de varios contratos temporales para evitar pagar beneficios de un empleo fijo.

### Recursos de respaldo que acrediten las buenas prácticas:

- Contratos de trabajo.
- Políticas y procedimientos relacionados con recursos humanos.
- Registros de contratación y terminación de la relación laboral.
- Sanciones reglamentadas.
- Documentación sobre suspensión de trabajo.
- Políticas y procedimientos para contratación de personal eventual y temporal.
- Acuerdo de negociación colectiva en caso de que exista.



### Salario mínimo

## 5.7 Salario Mínimo

De acuerdo a la Declaración Tripartita sobre las Empresas Multinacionales de la OIT (párrafo 41), los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo que ofrezcan las empresas multinacionales en todas sus operaciones no deberían ser menos favorables para los trabajadores que los ofrecidos por empleadores comparables en el país anfitrión. Cuando no existan empleadores comparables, deberían proporcionar los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo mejores posibles.

En ese sentido, señala que debería prestarse especial atención a las necesidades de los trabajadores y de sus familias, tomando en cuenta el nivel general de los salarios en el país, el costo de vida, las prestaciones de seguridad social y del nivel de vida relativo de otros grupos sociales, y los factores económicos, como las necesidades de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de alcanzar y mantener un elevado nivel de empleo.

Por su parte, el salario mínimo se establece de acuerdo al procedimiento establecido por la ley y puede variar según sectores económicos donde laboran las personas.

El objetivo fundamental de la adopción de una política de salario mínimo es establecer la base de la estructura salarial nacional a fin de proteger a quienes perciben el salario mínimo. Tiene por objeto defender la capacidad adquisitiva real de los ingresos de quienes están en esta condición.

Salario por horas extraordinarias: La compensación recibida por trabajar más allá de la jornada laboral, de noche, en días de asueto o feriados. Puede haber rangos distintos por horas extras trabajadas de noche, en feriado o en otras ocasiones.

### Forma de pago:

La forma de pago hace referencia a cómo, cuándo y dónde se realiza el pago del salario. El cómo se hace el pago hace referencia a toda la compensación la cual incluye la remuneración total, en efectivo o en especie, pagadera por la empresa al trabajador a cambio de trabajo realizado por este último durante un período específico. La compensación tiene dos componentes principales:

1. Sueldos y salarios pagaderos en efectivo.
2. Beneficios complementarios o contribuciones sociales pagaderas por las empresas: estas pueden ser contribuciones a los esquemas de seguridad social.

Se debe velar por que se establezcan y cumplan fechas y lugares de pago de conformidad con lo establecido por la ley.

En algunas legislaciones nacionales se permite realizar parte del pago en especie, el cual puede incluir alimentación, habitación, y vestidos. Este pago, en algunos, casos podría ser tomado en consideración para el cálculo de la indemnización.

### **Sistema de pago por tareas o piezas:**

Sistema que fija el salario en atención a las obras ejecutadas, siempre que se garantice un mínimo al trabajador o trabajadora por una jornada diaria de trabajo que no exceda de ocho horas, o periodo menor, independientemente del resultado obtenido.

El mínimo que debe garantizarse no será inferior al salario mínimo que corresponda.

#### **Referencias claves:**

Convenio 95 sobre la protección del salario.

Recomendación 85 sobre la protección del salario.

#### **Salario:**

Pago hecho por el empleador o por la empresa por un trabajo realizado. También se le denomina remuneración o retribución. El salario es una parte de la compensación.

### **Información sobre salarios, uso y deducción:**

Los trabajadores deben recibir información del cálculo de su pago en su idioma y de forma comprensible para ellos. Asimismo, deben tener la autonomía para decidir cómo utilizar sus salarios. Cualquier deducción de los salarios debe ser autorizada previamente y por escrito por el trabajador en un idioma que este domine y conforme a los límites establecidos por la ley.

### **Adelanto de salarios:**

Los adelantos de salarios son los pagos previos de salarios a solicitud del trabajador. Los adelantos son una práctica voluntaria de las empresas que deciden anticipar la compensación al trabajador para facilitarle el flujo de efectivo. Todo adelanto debe ser autorizado por el trabajador previamente por escrito en un idioma que este domine y de forma comprensible para el trabajador.

### **Descansos remunerados:**

Los descansos deben ser remunerados en cualquier actividad económica, eso significa, que el trabajador durante su descanso diario, semanal o por vacaciones seguirá gozando de su salario normal.

### **Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:**

- Trabajadores no reciben el salario mínimo.
- Trabajadores por tarea o pieza no reciben el pago conforme a la ley.
- Usar la figura del contrato por obra o tiempo determinado o por temporada con el único propósito de evitar el pago de los beneficios de una persona trabajadora fija o permanente.
- Pago incorrecto de las horas extraordinarias trabajadas.
- Pago incorrecto de bonificaciones y/o prestaciones exigidas por ley.
- No se realiza el pago a los trabajadores en el tiempo establecido.
- Los trabajadores no son informados sobre cómo se calculan sus salarios en un idioma que ellos entienden.
- No se les informa a los trabajadores previamente por escrito sobre todas las deducciones salariales.
- Descuentos al salario como medida disciplinaria.
- Descuentos al salario sin tener autorización previa por escrito del trabajador.
- Negar a los trabajadores el descanso para almuerzo o descanso semanal.
- Negar a los trabajadores el descanso o vacaciones anuales.
- Registros de pagos incompletos.
- Carencia de sistemas o métodos para registrar el total de horas trabajadas diariamente por trabajadores.

### Recursos de respaldo que acreditan buenas prácticas.

- Registros de cálculos de salarios para trabajadores en capacitación, contratistas, eventuales o temporales, entre otros.
- Registros de pagos de trabajadores.
- Política escrita sobre remuneración por trabajo por tarea o pieza.
- Registros de adelantos a trabajadores.
- Entrevistas con trabajadores.
- Registros de programación de vacaciones y/o vacaciones tomadas y pagadas.



Jornada laboral

## 5.8 Jornada laboral

Un derecho fundamental de los trabajadores es la limitación de las horas que trabajan. La jornada laboral es la cantidad de horas que el trabajador labora al día, por semana o al mes, bajo la dirección de un empleador, a cambio de un salario. La ley define los límites máximos de la jornada como el derecho que tienen los trabajadores a que se les garantice descansos. Estos límites son diarios y dependen de si la jornada se realiza durante el día, por la noche o tanto en horas del día como de la noche (jornada mixta).

### Jornada laboral

Las horas adicionales a la jornada ordinaria y las condiciones bajo las cuales se pueden desempeñar deben ser respetadas conforme lo establecido en la regulación nacional o en los acuerdos internacionales. Las horas extras permiten que la empresa cumpla con producciones que superan el flujo de trabajo normal que está fuera de su control como desastres naturales, un pedido urgente, etcétera o se apliquen a actividades con características especiales. La legislación nacional establece limitaciones específicas al tiempo extra que puede laborar un trabajador.

Las mujeres embarazadas, madres lactantes y los menores de edad, cuentan con prohibiciones o restricciones a la realización de horas extraordinarias que deben respetarse, y ello no debería suponer ningún perjuicio para la evolución de su carrera dentro de la empresa.

### Descanso semanal y vacaciones:

Todos los trabajadores tienen derecho a un descanso semanal, y a un periodo de descanso anual remunerado.

### Referencias claves:

Convenio 1 sobre las horas de trabajo.  
Convenio 132 sobre las vacaciones.  
Convenio 183 sobre la protección de la maternidad.

### Suspensión del contrato:

Es el cese temporal de los principales efectos del contrato de trabajo, sin que por ello deba entenderse disuelto el vínculo laboral. Esta suspensión puede darse por diferentes circunstancias (de acuerdo a cada legislación nacional) y en casos excepcionales por diferentes motivos. Por ejemplo, por solicitud de licencia no remuneradas, o a raíz de desastres naturales, crisis nacionales, entre otros, permitiendo flexibilidad a la empresa para responder ante dichos imprevistos.



#### **Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:**

- Permitir que trabajadores trabajen demasiadas horas extras incumpliendo las limitaciones legales que existen respecto a las horas extras.
- Registro incorrecto de los registros de horas de trabajo.
- Impedir que los trabajadores tomen el tiempo de descanso, según lo especificado en la legislación nacional.
- No otorgar las vacaciones correspondientes a los trabajadores, según el tiempo trabajado en la empresa.
- Suspender el contrato sin justificación alguna.

#### **Recursos de respaldo que acrediten buenas prácticas.**

- Políticas y procesos relacionados con jornadas laborales.
- Entrevistas con trabajadores.
- Registros de horas de trabajo, registros de pagos.
- Registros de horas extraordinarias
- Planificación y registros de vacaciones.
- Registros de licencia por maternidad.
- Horarios de trabajo.



## **5.9 Seguridad y Salud en el trabajo**

Trabajo decente es trabajo seguro. Un ambiente de trabajo adecuado se construye con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad.

La seguridad y salud laboral (denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo") tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. La seguridad y salud laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas.

Normas básicas de seguridad y salud laboral condicionan de forma significativa las condiciones generales de trabajo y son un conjunto de medidas destinadas a proteger la salud física y mental de los trabajadores, prevenir accidentes laborales y promover el cuidado de maquinarias, herramientas y materiales con los que se trabaja. Las normas se concretan en un conjunto de prácticas de sentido común donde el elemento clave es la actitud responsable y la concienciación de todas las personas a las que afecta. Tanto la empresa como los trabajadores tienen responsabilidades relacionados con la materia.

La empresa debe cumplir con todas las obligaciones que las leyes y reglamentos en la materia y deberían adecuarse la realización de sus actividades a la normativa internacional dictada al respecto. Los trabajadores deberán contar con un ambiente de trabajo seguro e higiénico que cumpla las normas aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo. La mejora en la salud y seguridad potencia la productividad al reducir el número de interrupciones en el trabajo.

Asimismo, existen una serie de normas relativas a la higiene que deberán observarse y exigirse en todos los lugares de trabajos comerciales y administrativos (públicos y privados).

El objetivo fundamental de la salud y seguridad en el trabajo es proteger a los trabajadores contra los peligros y eliminar los riesgos de lesiones, enfermedades, dolencias, incidentes y muertes relacionadas con el trabajo.

Cada empresa debe implementar acciones de forma que refleje las condiciones y necesidades específicas de su operación teniendo en cuenta su tamaño (grande, mediana o pequeña) e infraestructura. De manera adicional, debe considerar el tipo de peligros y el nivel de los riesgos que enfrenta.

En un estadio superior, implementar sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo, puede adicionar una mayor implementación de acciones preventivas que contribuyan a reducir riesgos y a mejorar las condiciones de bienestar en el trabajo.

Actualmente, la norma de mayor relevancia y reconocimiento es la ISO 45001:2018 - SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, continuadora de la norma OHSAS 18001.

La norma ISO 45001 se encuentra basada en los principios de simplicidad, claridad y traducibilidad. Además, evita redundancias y se verifica mediante la transparencia. Los principales objetivos de la norma ISO 45001 son los de conseguir que la dirección de la organización se **comprometa con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, y que ejerzan su liderazgo, además de la participación de los trabajadores y sus representantes.

**La norma ISO 45001 se encuentra compuesta por 10 cláusulas y cada una se encuentra complementada y ampliada con 10 anexos, es decir, un anexo por cada cláusula. Con esto se evitan las ambigüedades surgidas en las normas ISO 9001 e ISO 14001. En comparación con la antigua norma OHSAS 18001 podemos destacar lo siguiente:**

- **El contexto de la empresa.** Este concepto es nuevo y no se encontraba en las normas OHSAS 18001. Todas las organizaciones deberán tener en cuenta cuestiones tanto internas como externas que sean relevantes para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La cláusula, lo que quiere es centrarse en los trabajadores, atendiendo a sus necesidades y expectativas.

- **Liderazgo y participación de los trabajadores.** En la norma OHSAS 18001 sólo se encuentra el concepto de liderazgo, sin embargo, en la norma ISO 45001 ampliando los conceptos que encontramos en la cláusula 5. Se incluye la política y los roles, así como la participación y la consulta. En las dos normas, el proceso es similar, pero en la nueva norma se especifica con mucho más detalle, añadiendo el liderazgo como una sección que se centra en la importancia de la dirección durante todo el proceso.

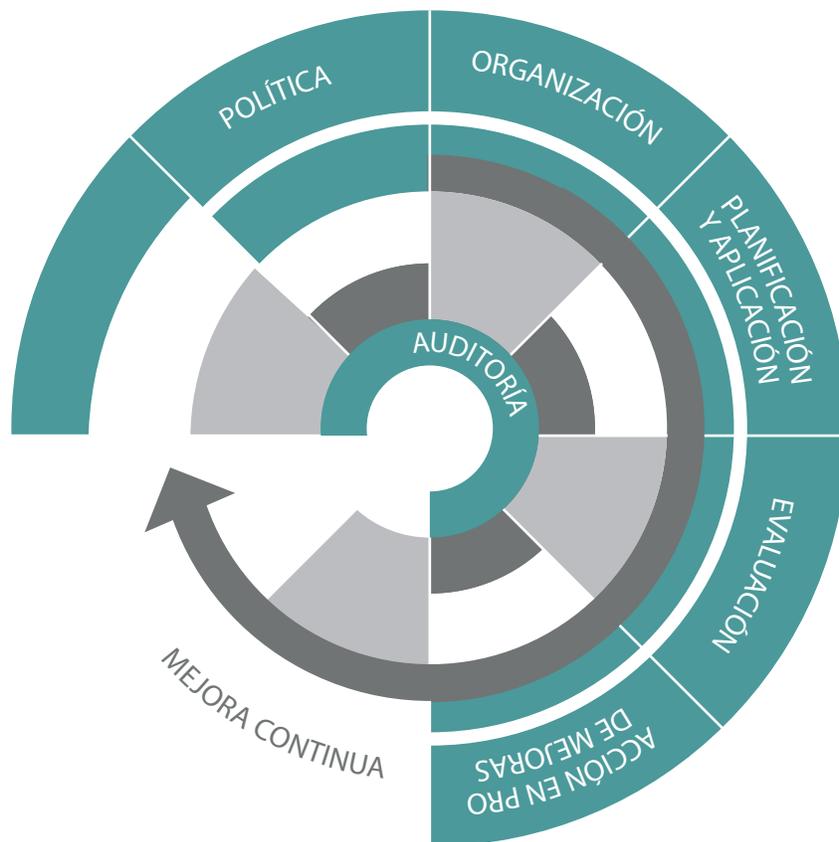
- **La planificación.** En este ámbito se incluye al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo todos los riesgos y oportunidades que se incluyen. Si comparamos con la norma OHSAS 18001, se encuentran definidos a la perfección según los peligros con los enfoques proactivos para que se sepa identificar los peligros. Se aclaran muchos conceptos que en normas anteriores no estaban claros sobre los diferentes riesgos y las oportunidades que tienen de ser abordados.

- **Mejora.** Los accidentes, las no conformidades y las acciones correctivas, en esta nueva ISO 45001 se incluyen en la misma cláusula ya que deben ser tratadas de la misma manera. Se mejora la estructura.

**Entre los aspectos más relevantes de la nueva ISO 45001 pueden ser los siguientes:**

- Prevención de **lesiones y deterioro de la salud** de los empleados, en lugares de trabajo seguros y saludables.
- **Liderazgo y compromiso** de la alta dirección asumiendo la rendición de cuentas del sistema de gestión.
- **Eliminar los peligros y minimizar los riesgos** con medidas de prevención eficaces, aprovechando las oportunidades y mejorado el desempeño.
- **Consulta y participación de los empleados** a todos los niveles y funciones aplicables de la empresa.
- **Desarrollo de una cultura en la empresa** que apoye todos los resultados previstos del sistema de gestión.
- **La responsabilidad que tiene la empresa es muy amplia**, ya que además de proteger debe promover la salud física y mental de los trabajadores y de otras personas afectadas.

**Principales elementos del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo**



Fuente:  
<https://www.isotools.org/2018/05/07/nueva-iso-45001-en-que-consiste-el-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

<https://www.nueva-iso-45001.com/2018/09/cuales-son-los-aspectos-mas-relevantes-de-la-norma-iso-45001/>

### Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes

- No contar con análisis de riesgos laborales de puestos de trabajo.
- No entregar elementos de protección personal (EPP).
- No verificar y hacer cumplir la obligación de uso de EPP.
- Falta de orden y limpieza en los espacios de trabajo.
- Falta de seguridad en espacios de trabajo y/o maquinarias.
- Iluminación inadecuada de los espacios de trabajo.
- Existencia de ruidos y vibraciones.
- Uso inadecuado de sustancias peligrosas y gestión inadecuada de residuos peligrosos
- Existencia de situaciones de acoso laboral.
- Falta de capacitación en temas de salud y seguridad laboral.

### Recursos de respaldo que acrediten buenas prácticas

- Procedimientos de identificación de riesgos de los puestos de trabajo e identificación de medidas preventivas.
- Realización periódica de capacitaciones en salud y seguridad ocupacional.
- Contar con planillas de constancia de entrega de EPP y de realización de capacitaciones.
- Definir y comunicar la aplicación de sanciones en caso de no cumplirse las medidas de seguridad indicadas.
- Procedimientos internos de mantenimiento de orden y limpieza de espacios comunes.
- Procedimientos de uso de sustancias químicas y gestión de residuos peligrosos.
- Uso de cartelera adecuada a los riesgos en los espacios de trabajo, en especial en zonas con riesgos específicos.
- Procedimiento de sugerencias y quejas interno, gestionados debida y confidencialmente.
- Procedimientos internos sobre respeto y no discriminación.

#### Referencias claves:

- Convenio 148 sobre el medio ambiente de trabajo. \*
- Convenio 155 sobre la seguridad y salud de los trabajadores. \*
- Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 [núm. 161] 161 y sus recomendaciones n.º 171
- Convenio 170 sobre productos químicos. \*
- Convenio 187 sobre el marco promocional de salud y seguridad en el trabajo. \*
- Recomendación 115 sobre la vivienda de los Trabajadores.
- Recomendación 156 sobre el medio ambiente de trabajo.
- Recomendación 164 sobre seguridad y salud de los trabajadores.
- Recomendación 177 sobre productos químicos.
- Recomendación núm. 197 sobre el marco promocional para la seguridad y la salud en el trabajo, 2006.

## INFORMACION ADICIONAL A CONSIDERAR:

Informe OIT: SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO: Aprovechar 100 años de experiencia. Abril 2019. Para acceder al Informe: [https://www.ilo.org/wcmsp5/-groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wc-ms\\_687617.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/-groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wc-ms_687617.pdf)

El nuevo informe sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) “Seguridad y Salud en el centro del Futuro del Trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia”, identifica que los cambios en las prácticas de trabajo, los cambios demográficos, tecnológicos y en el medio ambiente están generando nuevas preocupaciones sobre seguridad y salud en el trabajo. Los crecientes desafíos incluyen los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y las enfermedades no transmisibles, en particular enfermedades circulatorias y respiratorias, y el cáncer.

De cara al futuro, el informe destaca cuatro grandes fuerzas transformadoras que impulsan los cambios. Señala además que todas ofrecen oportunidades para mejorar.

- En primer lugar, la tecnología – como la digitalización, la robótica y la nanotecnología – pueden también afectar la salud psicosocial e introducir nuevos materiales con riesgos para la salud que no han sido estimados. Si es aplicada correctamente, también puede contribuir a reducir las exposiciones peligrosas, facilitar la formación y la inspección del trabajo.
- Los cambios demográficos son relevantes porque los trabajadores jóvenes tienen tasas de lesiones profesionales significativamente elevadas, mientras que los trabajadores mayores necesitan prácticas de adaptación y equipo para trabajar de forma segura. Las mujeres – quienes se están incorporando a la fuerza de trabajo en un número cada vez mayor – son más propensas a trabajar en formas atípicas de empleo y corren mayores riesgos de sufrir trastornos musculoesqueléticos.
- En tercer lugar, el desarrollo sostenible y el cambio climático dan lugar a riesgos como la contaminación del aire, el estrés por exceso de calor, las enfermedades emergentes, los cambios en las pautas meteorológicas y en la temperatura, pueden ocasionar la pérdida de puestos de trabajo. De igual manera, nuevos empleos serán creados gracias a la economía verde.
- En fin, los cambios en la organización del trabajo pueden dar lugar a una flexibilidad que permita que un número mayor de personas se incorpore a la fuerza de trabajo, pero también puede causar problemas psicosociales (por ejemplo, inseguridad, menoscabo de la privacidad y del tiempo de descanso, o una protección inadecuada en materia de SST y de protección social) y horarios de trabajo excesivos. En la actualidad, aproximadamente 36 por ciento de la fuerza de trabajo del mundo trabaja horas excesivas (más de 48 horas semanales).

A la luz de estos desafíos, el estudio propone seis ámbitos a los cuales los responsables políticos y otras partes interesadas deberían dar prioridad. Estos incluyen mayores esfuerzos para anticipar los riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y la salud relacionados con el trabajo, la adopción de un enfoque más multidisciplinario y el establecimiento de vínculos más fuertes con la salud pública. También es necesario mejorar el conocimiento público sobre las cuestiones de SST. En fin, es necesario reforzar las normas internacionales del trabajo y la legislación nacional, lo cual requerirá una colaboración más estrecha entre los gobiernos, los trabajadores y los empleadores.

Los aspectos y desafíos identificados en el informe pueden resultar información y sugerencias para las empresas en la implementación, con su parte interesada interna - los trabajadores, de acciones enmarcadas en el concepto de conducta empresarial responsable.



Seguridad social

## 5.10 Seguridad Social

Una definición convencional de seguridad social puede ser la protección que la sociedad proporciona a sus miembros contra los infortunios que derivarían en una interrupción o reducción sustancial de ingresos provocada por la enfermedad, maternidad, accidentes laborales, invalidez, vejez y muerte; de la provisión de asistencia médica; y de la provisión de prestaciones a las familias con hijos de corta edad.

La Declaración EMN (párrafo 22) señala que, si bien los gobiernos deberían establecer y mantener, según proceda, pisos de protección social como un elemento fundamental de sus sistemas nacionales de seguridad social, las empresas podrían complementar los sistemas públicos de seguridad social y ayudar a estimular aún más su desarrollo, por ejemplo, mediante sus propios programas patrocinados por los empleadores.

Cada país fija normas mínimas para los trabajadores en los siguientes segmentos de la seguridad social:

- Asistencia médica.
- Seguro de enfermedad.
- Prestación de desempleo.
- Pensiones de jubilación.
- Prestaciones en caso de accidente de trabajo
- Prestaciones familiares.
- Prestaciones por maternidad.
- Prestaciones por invalidez.
- Prestaciones para los sobrevivientes.

### Recursos de respaldo:

Convenio 102 de seguridad social.

### Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:

- Trabajadores no son registrados en las instituciones de seguridad social.
- Se declara un salario menor por parte de la empresa, lo que resulta en menores beneficios de los que le corresponderían al trabajador.
- La empresa descuenta al trabajador la cuota de seguro social y no la traslada a las instituciones correspondientes.
- Mujeres en período de maternidad no reciben las prestaciones adecuadas.
- Trabajadores que sufren un accidente en el trabajo no reciben los beneficios del seguro de riesgos de trabajo.

### Recursos de respaldo que acreditan buenas prácticas

- Registros de inscripción y pagos en el seguro social.
- Nómina comparada con los pagos al seguro social.
- Documentación sobre manejo de un trabajador que sufrió un accidente de trabajo.
- Documentación sobre manejo de trabajadoras que gozan de un período de maternidad.



Proveedores

## 5.11 Proveedores

Todas las empresas tienen una cadena productiva donde compran productos y servicios a otras empresas. Las prácticas laborales de estos proveedores se están volviendo cada vez más importantes para clientes y consumidores a nivel mundial. Los sistemas integrales de manejo de prácticas laborales con proveedores son críticos para asegurar el cumplimiento de parte de éstos.

Dichos sistemas pueden integrar el envío de requerimientos laborales o códigos de ética o manuales de buenas prácticas para proveedores de la empresa y podría incluir una fase de evaluación a la empresa por parte de personal del comprador, auditorías externas o certificaciones por terceros.

Cada empresa debe evaluar el nivel de riesgos que presentan sus proveedores para crear un sistema integral adecuado a sus necesidades.

Al respecto, resulta importante considerar que algunos sistemas judiciales y la tendencia internacional, se encuentra ampliando la solidaridad en la responsabilidad cuando el proveedor incumple obligaciones legales en materia laboral y, aún más cuando de ello resultan daños a las personas o vulneraciones a derechos humanos. Contar con procedimientos internos que permitan demostrar los esfuerzos realizados por la empresa para influir positivamente en sus proveedores, es la clave para poder dar respuesta a las crecientes expectativas sobre el tema.

### Posibles situaciones de vulneración de derechos más comunes:

- Ausencia de una política y procedimientos para abordar a proveedores.
- Ausencia de un mapa de proveedores con una evaluación de riesgos en materia laboral.
- Falta de comunicación por escrito a los proveedores para informarles sobre los estándares de la empresa.
- Ausencia de un proceso de monitoreo de las prácticas laborales de los proveedores.

### Recursos de respaldo que acreditan buenas prácticas.

- Política y procedimientos para promover prácticas laborales y ambientales en los proveedores.
- Mapa de proveedores.
- Cartas de compromiso por parte de los proveedores de respetar las prácticas de la empresa.
- Reportes de visitas o auditorías a proveedores.
- Observación visual.
- Entrevistas a trabajadores.

No existen convenios en OIT relacionados con los proveedores. Sin embargo, la gestión de esta puede afectar la competitividad de las empresas.





Promoción  
del empleo

## 5.12 Promoción del Empleo

Respecto a la promoción del empleo, la Declaración EMN, en sus párrafos 13 al 21, entrega una serie de directrices y orientaciones en esta materia.

Entendiendo que el Trabajo Decente, esto es el empleo productivo, libremente elegido, justamente retribuido y desarrollado en condiciones de seguridad, equidad y diálogo social es un objetivo primordial de los Estados, el cual debe ser logrado mediante políticas activas, las empresas, especialmente cuando desarrollen sus operaciones en países en vías de desarrollo, deberían esforzarse por mejorar las oportunidades y normas en materia de empleo, teniendo en cuenta las políticas y los objetivos de los gobiernos a este respecto, así como la seguridad del empleo y el desarrollo a largo plazo de las empresas.

Para esto, las empresas deberían consultar, cuando resulte procedente, tanto a los gobiernos como a las organizaciones de empleadores y de trabajadores, con el fin de armonizar sus propios planes de empleo con las políticas nacionales de desarrollo social.

Por otro lado, en las operaciones desarrolladas por empresas multinacionales, estas deberían dar prioridad a la generación de empleo local, así como al desarrollo profesional y al perfeccionamiento de las habilidades de los trabajadores en el país anfitrión de sus operaciones, mediante instancias de diálogo social. Asimismo, las empresas deberían procurar utilizar tecnologías que generen empleo y, en la medida que sea posible, contar con proveedores locales tanto de materias primas como de insumos y promover progresivamente la transformación local de dichas materias primas.

Finalmente, reconociendo que los déficits de trabajo decente son más pronunciados en la economía informal, los gobiernos deberían elaborar y aplicar un marco integrado de políticas que facilite la transición a la economía formal. Las empresas multinacionales y otras empresas también deberían contribuir a alcanzar este objetivo.



## OTRAS TEMÁTICAS RELEVANTES PARA LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

# 6

Además de los temas tratados previamente, también es importante en este contexto hacer algunas consideraciones sobre otras temáticas que son relevantes a Conducta Empresarial Responsable, las cuales, si bien no están vinculadas directamente al ámbito laboral, si están asociadas al mundo del trabajo como parte del proceso de la globalización, las cuáles son:

### 6.1 Cuidado del ambiente

Múltiples y significativos son los desafíos ambientales que enfrentan las empresas hoy en día, como la disminución de la contaminación, disputas por el acceso a recursos naturales, disputas territoriales, disputas por derechos indígenas, entre otras.<sup>41</sup>

En un continente que destaca por tener la mayor cantidad de biodiversidad del planeta y, por ende, características ambientales únicas<sup>42</sup> que lo convierten en pulmón natural y ofrecen amortiguación a los efectos del cambio climático, las empresas están llamadas a repensar sus negocios y a implementar nuevas formas de producción, ya no lineales, sino circulares, más limpias y de menor impacto ambiental, así como a contribuir con la lucha contra el cambio climático y la protección de la biodiversidad.

Las evidencias muestran que concentración de dióxido de carbono está afectando de manera particular a América Latina, aumentando los niveles de precipitación, temperatura y fenómenos extremos. Tanto el Océano Pacífico como el Atlántico sufren de acidificación y calentamiento, y se podrían ver afectados los suministros de alimentos y aguas. Esto generará una importante pérdida de puestos de trabajo, pérdida de productividad y mayores niveles de desigualdad, toda vez que afectará a las personas y países más pobres, aumentando también los niveles de migración dentro y entre países.<sup>43</sup>

Hoy en día sabemos que la discusión sobre el cambio climático y sus consecuencias afectan al empleo y las condiciones laborales. Esto ya que podría modificar la estructura del empleo, deteriorando la economía y las posibilidades de entrega de empleo en algunos sectores, y potenciando otras que están basadas en los esfuerzos por mitigar el cambio climático. De esta manera, poner el acento en la temática facilitaría el consenso para un mandato ambicioso sobre la reducción de emisiones.

El sector privado por sí mismo no puede, ni debe afrontar una versión holística de los impactos ambientales, ni debe ignorarse el papel clave del Estado en todo esto. El llamado que se hace al sector privado, es para que participe de las estrategias de sostenibilidad, y que, en la medida de lo posible las integre a sus modelos de negocio, poniendo especial foco en la contribución al desarrollo sostenible y comprendiendo que desarrollo económico y la justicia social van de la mano con lo ambiental.

En materia ambiental e sector empresario tiene obligaciones que derivan de regulaciones específicas, muchas de ellas con carácter habilitante; es decir que deben cumplirse para poder realizar la actividad.

La responsabilidad primigenia de las empresas es la de prevenir los impactos negativos en el desarrollo de sus actividades puede ocasionar, mediante la implementación de diferentes y complementarias acciones preventivas. Como ser, una adecuada realización del procedimiento de evaluación de impacto ambiental, la implementación de acciones de eco-eficiencia que tiendan a disminuir el uso de recursos y la generación de residuos, la puesta en marcha de sistemas de gestión ambiental, la definición de acciones enmarcadas en el concepto de economía circular, entre muchas otras.



Cuidado del ambiente

41.- OIT. 2020. Medio Ambiente y Cambio Climático. [https://www.ilo.org/actrav/areas/WCMS\\_DOC\\_ATR\\_ARE\\_ENV\\_ES/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/actrav/areas/WCMS_DOC_ATR_ARE_ENV_ES/lang--es/index.htm)

42.- Gandolfo, Vincent J. III, "Falta de derechos humanos y violencia: La crisis ambiental en América Latina". Senior Theses, Trinity College, Hartford, CT 2017. Disponible en Trinity College Digital Repository, <http://digitalrepository.trincoll.edu/theses/671>. Visitado en Noviembre 2019.

43.- ONU. 2019. El cambio climático costará 80 millones de puestos de trabajo para el año 2030. Disponible en internet en <https://news.un.org/es/story/2019/07/1458652>.

Acciones que quedan enmarcadas en el concepto de “economía verde”. La Alianza para la Acción hacia una Economía Verde (PAGE, por sus siglas en inglés Partnership for Action on Green Economy), iniciativa del Sistema de las Naciones Unidas en la que participan diferentes Agencias del Sistema de las Naciones Unidas mediante el aporte del conocimiento y experiencia de cada una, entre ellas la OIT, ha establecido que una economía verde es aquella que resulta del mejoramiento del bienestar humano e igualdad social, mientras que se reducen significativamente los impactos ambientales. Son economías más inclusivas, que utilizan los recursos de manera más eficiente y que tienen bajas emisiones de carbono. Desde una perspectiva empresarial, se pone énfasis en hacer inversiones en tecnologías, sistemas, procesos e infraestructuras que mejoran las actividades económicas productivas al tiempo que optimizan la utilización de los recursos naturales y minimizan los impactos ambientales.

**A partir de esto, las empresas en la medida que les sea posible deberían:**

- Considerar implementar medidas para la adaptación y mitigación al cambio climático, como establecer medidas para enfrentar factores climáticos de riesgo, así como proveer sistemas para reducir gases de efecto invernadero, como, por ejemplo, mejoras tecnológicas, o fomento a la biodiversidad.
- Establecer medidas para enfrentar los efectos de los impactos negativos en el ambiente que pudieran generar; considerando – en especial – los efectos dentro del lugar de trabajo.
- Apoyar a las políticas que se realicen desde los organismos gubernamentales e internacionales para establecer medidas en relación con la temática ambiental vinculada al trabajo.
- Realizar procesos de capacitación a los trabajadores para asimilar y desarrollar nuevas tecnologías más limpias y para comprender el potencial de ellas. Además, es importante conocer como esto se adecua con el marco regulatorio futuro, la gobernanza y las medidas que están por venir.

## 6.2 Promoción de una cultura de transparencia y lucha contra la corrupción

La corrupción es un elemento que atenta contra una conducta empresarial responsable, generando impactos en la cantidad y condiciones de empleo, afectando la competitividad, dañando las instituciones democráticas y perjudicando el gobierno corporativo. En ese sentido, “Las empresas no deberán ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima. Las empresas deberán, asimismo, rechazar cualquier soborno y otras formas de extorsión”.

La corrupción desalienta la inversión y distorsiona las condiciones internacionales de competencia. En particular, el desvío de fondos a través de prácticas corruptas debilita los esfuerzos realizados por los ciudadanos para alcanzar niveles más altos de bienestar económico, social y medioambiental, y dificulta los esfuerzos para reducir la pobreza. Las empresas tienen un papel importante que desempeñar en la lucha contra estas prácticas<sup>44</sup>.



Anticorrupción

Es debido a esto, que la presente guía recomienda a las empresas fomentar y promover la transparencia y la lucha contra la corrupción, dependiendo de su tamaño y capacidad, considerando las siguientes acciones:

- Definir políticas y procedimientos internos que promuevan la transparencia y plasmen el compromiso de tolerancia cero a todo acto de corrupción, sea esta pública o privada.
- Designar a personal calificado para llevar adelante una política corporativa de transparencia y de lucha contra la corrupción.
- Se sugiere realizar un proceso de evaluación de transparencia al interior de la empresa, a través de expertos independientes de la empresa. Este proceso debe definir claramente su alcance y documentar cada etapa de la evaluación. Esta evaluación debe considerar jerarquizar los riesgos, enumerando los eventos del riesgo, y los efectos que se pueden desprender de ese riesgo.
- Se puede poner en marcha un Programa de Anticorrupción de Ética y Cumplimiento (PAEC) para prevenir y combatir la corrupción de manera eficaz y proporcionada<sup>45</sup>. Este programa debe contener:
  - Respaldo y compromiso del personal directivo.
  - Evaluación de riesgos relacionado con la corrupción, y sus medidas de mitigación.
  - Proceso de supervisión y control.
  - Política clara y visible anticorrupción.
  - Identificación de conflictos de intereses.
  - Sistema de detección y denuncia de infracciones.
  - Tratamiento de infracciones.
  - Sistema de evaluación, en cumplimiento con metodologías y con todos los procesos de la empresa.
- Establecer buenos controles contables internos.
- Promover la transparencia entre entidades privadas.
- Las empresas deben evitar el riesgo, absteniéndose de realizar operaciones comerciales que se consideren incluyen actos de corrupción.
- Las empresas deben colaborar, en todo lo posible, con los organismos encargados de hacer cumplir la ley y las entidades pertinentes.
- Es una buena idea que las empresas informen a la sociedad acerca de sus acciones para promover la transparencia y su lucha contra la corrupción.
- Las empresas deberían exigir a las administraciones públicas un rol activo y una constante comunicación en todo esfuerzo, programa o iniciativa destinada a combatir la corrupción.

## HERRAMIENTA PRÁCTICA: GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO:

# 7

Para complementar la información de esta Guía, se sugiere conocer también las herramientas de autodiagnóstico correspondientes:

“Guía de diagnóstico empresarial: Conozca y mejore su cumplimiento laboral” que fue elaborada por la Unidad de Actividades con Empleadores (ACT/EMP) con el objetivo de promover una cultura de cumplimiento en el sector empresarial.

Varias empresas líderes en la región reconocen en la OIT a un aliado que juega un rol crucial para promover dichos principios en el seno de sus empresas. Para responder a estas nuevas exigencias, ACT/EMP ha identificado la necesidad de diseñar una herramienta que permita a un mayor número de empresas, realizar diagnósticos de cumplimiento laboral, que les ayude y facilite cumplir con las leyes y normativas laborales de sus respectivos países.

Para consultar esta Guía, puede visitar el sitio web de la Oficina Internacional del Trabajo en: [http://www.oit.org/actemp/publications/WCMS\\_622651/lang-es/index.htm](http://www.oit.org/actemp/publications/WCMS_622651/lang-es/index.htm)





## ANEXOS

# 8

Glosario.

- **Acción:** Se refiere a la actividad (o inactividad) de una empresa en sí o de alguna de sus relaciones de negocio, que resulta en, o contribuye a un impacto<sup>46</sup>.
- **Cadena de suministro:** toda organización de las actividades necesarias para producir bienes o servicios y llevarlos hasta los consumidores, sirviéndose de distintos insumos y las diversas fases de desarrollo, producción y entrega o prestación de dichos bienes y servicios<sup>47</sup>.
- **Consulta, inclusión y participación:** Son tres formas de practicar el diálogo social entre los distintos actores, en el espíritu del marco tripartito de la OIT. La consulta refiere a una instancia en la cual se busca obtener una retroalimentación a los grupos interesados sobre un determinado tema, sin que su participación pueda ser incidental. La inclusión se refiere a incorporar a un grupo determinado de interés dentro de la creación de una actividad o política. La participación responde a un término general en que se busca que los actores puedan incidir de alguna forma en alguna actividad o política, lo que puede tener distintos niveles que van desde solamente ser informados hasta ser coautores de dicha actividad o política.
- **Desigualdad de género:** distinciones arbitrarias entre hombres y mujeres que implican diferentes condiciones de trabajo y un impacto en el trabajo decente<sup>48</sup>.
- **Desarrollo Sostenible:** El desarrollo sostenible es aquel desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Su noción aparece por primera vez en 1987 con la publicación del Informe Brundtland sobre las consecuencias medioambientales negativas del desarrollo económico y la globalización, así como de la industrialización y el crecimiento demográfico.
- **Discriminación:** La discriminación tiene lugar cuando una persona recibe un trato menos favorable que otras debido a características que no guardan relación con las competencias de la persona o las calificaciones exigidas para el empleo. Todos los trabajadores y solicitantes de empleo tienen derecho a recibir el mismo trato, independientemente de cualquier otro atributo, excepto su capacidad para hacer el trabajo. Puede haber discriminación en la etapa previa a la contratación, durante el empleo, o al término de la relación laboral<sup>49</sup>.
- **Empresa Multinacional:** Refiere a una empresa transfronteriza, es decir, cuyas acciones traspasan las fronteras nacionales. En este sentido, se puede hablar de empresas inversoras o empresas anfitrionas o receptoras.
- **Grupos Vulnerables:** Se refiere a aquellos grupos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad debido a que sus condiciones sociales están desfavorecidas en relación a los grupos dominantes de la sociedad, como son, las personas jóvenes, de mayor edad, niños, mujeres, grupos indígenas, grupos raciales étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, minorías sexuales, entre otros.

46.- Global Compact-Oxfam. 2016. Hacer Negocios Respetando los Derechos Humanos. Herramienta Guía para las empresas.

47.- OIT. 2020. Cadenas Mundiales de Suministro. Disponible en <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/supply-chains/lang--es/index.htm>

48.- Sitio web OIT. <https://www.ilo.org/gender/Aboutus/IL0andgenderequality/lang--es/index.htm>. Visitado en Noviembre 2019.

49.- Sitio web OIT. [https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS\\_151902/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_151902/lang--es/index.htm). Visitado en Noviembre 2019.

• **Informalidad laboral:** Es una relación laboral que no está sujeta a la legislación nacional, no cumple con el pago de impuestos, no tiene cobertura de protección social, y carece de prestaciones relacionadas con el empleo.<sup>50</sup>

• **Migración laboral:** Las migraciones laborales son un importante fenómeno mundial que afecta hoy día a la mayoría de los países del mundo. Actualmente están operando dos grandes fuerzas del mercado de trabajo que redundan en aumento de las migraciones por razones de empleo: muchas personas en edad de trabajar no pueden encontrar empleo o no pueden conseguir un empleo adecuado para mantenerse ni mantener a sus familias en sus propios países, mientras que en otros países hay escasez de trabajadores para cubrir puestos en diversos sectores de sus economías.

Entre otros factores que también influyen en esta situación, cabe citar los cambios demográficos, las crisis socioeconómicas y políticas y el aumento de las diferencias salariales tanto entre los países desarrollados y en desarrollo como dentro de los propios países. El resultado es un intenso movimiento transfronterizo de personas con fines de empleo.<sup>51</sup>

• **Precarización:** Corresponde a un cambio en las condiciones de trabajo, el cual se hace menos estable, seguro, predecible, cierto, y sin condiciones de seguridad social ni perspectivas de salarios.<sup>52</sup>

• **Pueblos indígenas:** se entiende como los pueblos de países independientes que descienden de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenece el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan todas sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.<sup>53</sup>

• **Remediación:** En este caso, la remediación de un impacto se iguala a su reparación, lo que se traduce en realizar acciones para revertir el daño causado. La remediación debe ser la última medida considerada, ya que antes se debe prevenir de cualquier forma posible el impacto negativo.

• **Seguridad social:** La seguridad social es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén económico de la familia.<sup>54</sup>

• **Trabajo Decente:** esto es, un trabajo bien remunerado, productivo y realizado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.<sup>55</sup>

• **Trabajo forzoso:** Por trabajo forzoso puede entenderse el trabajo que se realiza de manera involuntaria y bajo amenaza de una pena cualquiera. Se refiere a situaciones en las cuales personas están forzadas a trabajar mediante el uso de violencia o intimidación, o por medios más sutiles como una deuda manipulada, retención de documentos de identidad o amenazas de denuncia a las autoridades de inmigración.<sup>56</sup>

OIT. 2015. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. En América Latina y el Caribe hay 130 Millones de trabajadores en la informalidad. FORLAC.

Sitio web OIT. <https://libguides.ilo.org/labour-migration-es>. Visitado en Noviembre 2019.

OIT. 2012. Del trabajo precario al trabajo decente. Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms\\_179789.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_179789.pdf)

CONADI. Gobierno de Chile. 2009. Convenio N°169 OIT sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes. Disponible en <https://www.mop.cl/asuntosindigenas/Documents/convenio169.pdf>.

OIT. 2001. Hechos concretos sobre la seguridad social. Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_067592.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf). Visitado en Noviembre de 2019.

Sitio web OIT. <https://www.ilo.org/gender/Aboutus/IL0andgenderequality/lang--es/index.htm> Visitado en Noviembre 2019

Sitio web OIT. <https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/definition/lang--es/index.htm>. Visitado en Noviembre de 2019.

Sitio web OIT. <https://www.ilo.org/ipec/facts/lang--es/index.htm> Visitado en Noviembre 2019

- **Trabajo infantil:** El término “trabajo infantil” suele definirse como todo trabajo que priva a los niños del ejercicio propio de la niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico.<sup>57</sup>

Un niño es una persona menor de 18 años. No todo el trabajo realizado por los niños es trabajo infantil. Millones de personas jóvenes por encima de la edad mínima correspondiente trabajan, remuneradas o no, de manera legítima, apropiada para su edad y madurez y formando parte de su socialización y de la transición de la escuela al trabajo. Trabajando, estos jóvenes aprenden a asumir responsabilidades, adquieren competencias, contribuyen a los ingresos y el bienestar de su familia o a los suyos propios, y contribuyen a la economía de su país. El trabajo infantil abarca todas las formas de trabajo inaceptables realizadas por los niños.

Se trata de trabajo que expone a los niños a daños o abusos porque: 1) puede dificultar la educación y el pleno desarrollo del niño (debido a la edad del niño); y/o 2) pone en peligro el bienestar físico, mental o moral del niño (dada la naturaleza del trabajo).<sup>58</sup>

- **Trabajo peligroso:** Se define como ciertos trabajos que se dan en sectores y ocupaciones más peligrosos que otros. Proteger a los trabajadores en condiciones peligrosas —en los a menudo denominados trabajos sucios, difíciles y peligrosos— es, por tanto, un objetivo principal de la OIT.

Se da prioridad a los trabajadores que se encuentran en los sectores y en las ocupaciones más peligrosas como la agricultura, la construcción y la minería, o a los trabajos en los que las relaciones laborales o condiciones de trabajo conllevan riesgos específicos, tradicionales y emergentes, o a los trabajos de la economía informal o de las nuevas formas de economía.

- **Violencia y agresión basada en el género:** Refiere a violencia y agresión dirigida a personas debido a su sexo o género, o que afectan a personas de una particular sexo o género de manera desproporcionada, lo que incluye agresión sexual.

- **Violencia y agresión en el mundo del trabajo:** Refiere a una variedad de conductas, prácticas o amenazas inaceptables, ya sea por una vez o de manera repetida, con el ánimo de, o el resultado de, generar un daño físico, psicológico, sexual o económico, y que incluye violencia y agresión basadas en el género.

57.- Herramienta de orientación de la OIT y la OIE sobre el trabajo infantil destinada a las empresas: Cómo hacer negocios respetando el derecho de los niños a estar libres del trabajo infantil; Organización Internacional de Empleadores - Ginebra: OIT, 2016.

58.- Sitio web OIT. <https://www.ilo.org/safework/areasofwork/hazardous-work/lang--es/index.htm>. Visitado en Noviembre 2019



La Dimensión Laboral de la CER:  
una Guía para Empleadores

**CERALC**

Conducta Empresarial Responsable  
en América Latina y el Caribe



Financiado por la  
Unión Europea

La producción de esta guía ha sido financiada por la Unión Europea a través del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC). Sus contenidos son responsabilidad exclusiva de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Unión Europea ni de sus socios implementadores, la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ACNUDH) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).



Financiado por la  
Unión Europea



Organización  
Internacional  
del Trabajo

**CERALC**

Conducta Empresarial Responsable  
en América Latina y el Caribe