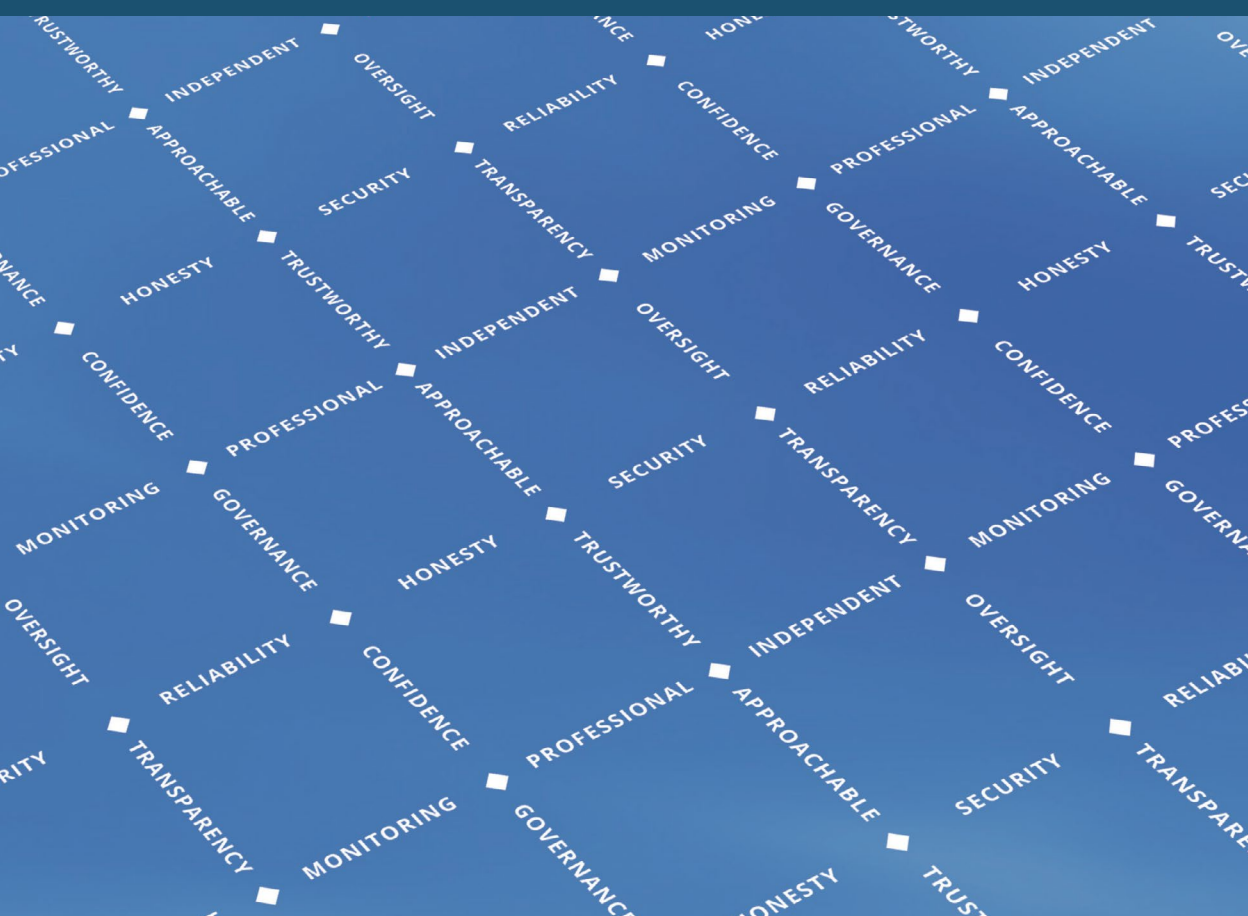




Asociación de
Código de Conducta
Internacional

MANUAL

Desarrollo e implementación de mecanismos de
presentación de reclamaciones de empresas justos
y accesibles que ofrecen soluciones efectivas





Asociación de
Código de Conducta
Internacional

MANUAL

Desarrollo e implementación de mecanismos de presentación de reclamaciones de empresas justos y accesibles que ofrecen soluciones efectivas

Descargo de responsabilidad

Los contenidos de esta publicación se pueden utilizar y copiar libremente con objetivos educativos y cualquier otro objetivo no comercial. Las buenas prácticas y la orientación incluidas en este documento no tienen la intención de ser prescriptivas. Depende del usuario evaluar si esta orientación es viable, útil y apropiada para la Empresa y en el entorno operativo. La ICoCA no será responsable por ninguna pérdida o daño de una Empresa Miembro o tercero que sea resultado de la confianza en esta Orientación.

Contenido

1. OBJETIVO DE ESTA ORIENTACIÓN	1
2. ¿CÓMO USAR ESTA ORIENTACIÓN?	4
3. LISTA DE VERIFICACIÓN DE DESARROLLO DEL MPR	7
4. RESUMEN EJECUTIVO: DESARROLLO DE UN MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE UNA EMPRESA	10
Paso 1. Planificación	10
1.1 Planificación interna y consultas	10
1.1.1 Definir quién debe participar en el diseño del MPR	10
1.1.2 Consultar a las partes interesadas externas	10
1.1.3 Llevar a cabo una evaluación de necesidades y riesgos	10
1.2 Posicionar el MPR de manera interna y externa	11
1.2.1 Posicionar el MPR en relación con otros procedimientos de la empresa	11
1.2.2 Determinar las funciones y las responsabilidades internas	12
1.2.3 Vincular el MPR al panorama externo	12
Paso 2. Diseño y divulgación	13
2.1 Definir el alcance del MPR	13
2.1.1 Decidir quién puede acceder al MPR	13
2.1.2 Definir los individuos cuyas acciones pueden estar sujetas a una denuncia	13
2.1.3 Determinar qué tipos de denuncias cubre el MPR	13
2.1.4 Aceptar denuncias confidenciales	14
2.2 Garantizar la accesibilidad y la equidad	14
2.2.1 Garantizar que el MPR sea justo y equitativo	14
2.2.2 Hacer que el MPR sea accesible	14
2.2.3 Aumentar la concientización	15
5. RESUMEN EJECUTIVO. OPERACIÓN DE UN MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE LA EMPRESA	16
Paso 3. Procesamiento de una denuncia	16
3.1 Registrar, reconocer y evaluar	16
3.1.1 Registrar la denuncia	16
3.1.2 Acusar recibo de la denuncia	16
3.1.3 Evaluar la denuncia	16
3.1.4 Considerar la presentación de un informe a las autoridades competentes	17

3.2	Investigar la denuncia y recolectar pruebas	17
3.2.1	Identificar a la persona a cargo	17
3.2.2	Garantizar que los denunciados, sus familias y sus pertenencias estén protegidos	17
3.2.3	Establecer y documentar las circunstancias de la denuncia	18
	Paso 4. Recurso efectivo, renuncia y derecho a apelar	19
4.1	Garantizar un recurso efectivo	19
4.1.1	Determinar un recurso efectivo	19
4.1.2	Proporcionar un derecho a apelar	19
4.2	Cerrar el proceso de denuncia	19
4.2.1	Evaluar la necesidad de una renuncia	19
4.2.2	Cerrar el caso	20
4.2.3	Evaluación y lecciones aprendidas	20
6.	CONCLUSIÓN	21

1. Objetivo de esta Orientación

El Código y el mandato de la ICoCA

Como mecanismo de gobernanza y supervisión del Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada (el Código), la Asociación del Código de Conducta Internacional (ICoCA) supervisa su aplicación, promueve la provisión responsable de servicios de seguridad y eleva las normas de la industria.

Como Miembros de la Asociación, las Empresas se comprometen a establecer mecanismos de presentación de reclamaciones que aborden las denuncias:

1. Presentadas por terceros o el personal.
2. Que aleguen una falta de respeto de los principios contenidos en el Código por parte de la Empresa, o aleguen conducta inapropiada o ilegal, incluidos actos u omisiones que infringirían los principios contenidos en el Código.

El Código requiere que los Mecanismos de presentación de reclamaciones de la empresa (MPR) sean justos y accesibles, y que ofrezcan recursos efectivos.

RECUADRO 1: PÁRRAFOS 66 Y 67 DEL CÓDIGO

§66. Las empresas firmantes establecerán procedimientos de reclamación para resolver las reivindicaciones interpuestas por el personal o por terceros, alegando el incumplimiento por parte de la empresa de los principios contenidos en este Código.

§67. Las empresas firmantes:

- a) establecerán procedimientos de denuncia por conducta inadecuada o ilegal ante el personal designado, incluidos los actos u omisiones que violen los principios de este Código; dichos procedimientos de denuncia estarán destinados al personal y a terceros. Los procedimientos deben ser justos, accesibles y ofrecer soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia. De otra parte, deberán facilitar la denuncia realizada por las personas con razón para creer que la conducta inadecuada o ilegal, o la violación de este Código, se ha producido o está por ocurrir; la denuncia de tal conducta deberá realizarse ante las personas designadas dentro de la empresa y, en su caso, ante las autoridades competentes.
- b) publicarán la información relativa al procedimiento de reclamación en una página web de acceso público;
- c) tramitarán las denuncias sin demora, de forma imparcial y respetando la confidencialidad;
- d) mantendrán un registro de las denuncias realizadas, las conclusiones, o las medidas disciplinarias adoptadas. Salvo que esté prohibido o protegido por las leyes aplicables, dicha información deberá ser puesta a disposición de la autoridad competente que la solicite;
- e) cooperarán con las investigaciones oficiales y no participarán o aceptarán que su personal obstaculice el testimonio de los testigos o las investigaciones.
- f) adoptarán las medidas disciplinarias apropiadas, que incluirán entre otros el despido en caso de que se descubran tales violaciones o comportamientos ilícitos; y
- g) velarán porque el personal que denuncie de buena fe las malas acciones obtenga protección contra posibles represalias por haber realizado tales denuncias, tales como proteger al personal de medidas disciplinarias injustificadas o inapropiadas, y que las cuestiones planteadas sean examinadas y ejecutadas sin dilaciones indebidas.

Estos requisitos del Código reflejan los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (UNGP¹), que establecen los criterios para los mecanismos de presentación de reclamaciones con los que deben cumplir todas las Empresas, independientemente de su sector de negocios.² Además de cumplir con las obligaciones de la Empresa Miembro en virtud del Código, la legislación nacional, y los principios y normas internacionales, poner en funcionamiento un MPR también tiene ventajas comerciales. (Para obtener información adicional, véase el [Anexo 4: Argumentos Comerciales del](#) documento separado titulado “[Orientación Interpretativa](#)”). Particularmente, un MPR:

- Permite el aprendizaje sistemático y la mejora continua del desempeño.
- Contiene las controversias al identificar en una etapa temprana los impactos operativos adversos, las preocupaciones internas y externas, y los posibles daños a individuos y comunidades.
- Es eficaz en función de los costos.
- Fortalece la confianza y las relaciones con las partes interesadas externas.
- Es una inversión en el personal.
- Asiste a las Empresas para cumplir con los requisitos del cliente y las normas nacionales e internacionales.

De acuerdo con el [Artículo 13 de los Artículos de Asociación](#), la ICoCA tiene el mandato de asistir a las Empresas Miembros en el cumplimiento de su compromiso conforme al Código para establecer y operar un MPR. Por lo tanto, esta Orientación tiene el objetivo de guiar a las Empresas Miembros en su aplicación y búsqueda de cumplimiento con los requisitos del Código. Con ese propósito, indica clara y objetivamente qué puede controlar la Asociación cuando evalúa si el MPR de una Empresa cumple con el Código y si está preparado para recibir y procesar denuncias. Las Empresas Miembros pueden permitir denuncias que la Empresa Miembro recibe directamente, y denuncias referidas a la Empresa Miembro por la Asociación luego de la revisión de su MPR. (Véase el [Anexo 3: Función de Denuncias de la ICoCA](#) en la [Orientación Interpretativa](#)).

Muchas industrias y sectores tienen herramientas para desarrollar y operar los MPR, pero estas no abordan el trabajo único y operativamente complejo de las empresas de seguridad privada (ESP) o los principios específicos contenidos en el Código. Por lo tanto, esta Orientación utiliza las herramientas existentes, y se refiere a estas, cuando su diseño o estructura pueden ser relevantes para las ESP; además, captura los desafíos que son únicos de la industria, con base en los comentarios de las ESP que están desarrollando y aplicando MPR, y la consulta con expertos y partes interesadas. Por consiguiente, las Empresas Miembros pueden utilizar la Orientación para ayudarles a establecer mecanismos de presentación de reclamaciones efectivos de acuerdo con el Código.

La Orientación es un “documento vivo”. La Asociación espera revisarla en el futuro, bajo la luz de los desafíos operativos y la experiencia de las Empresas Miembros, los desarrollos en la industria, y las lecciones aprendidas por la Asociación en las propias revisiones y el manejo de las denuncias que recibe.³ Con ese propósito, la Asociación agradece los comentarios de las Empresas que aplican MPR y utilizan esta Orientación.

¹ UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP).

² Para obtener información de antecedentes sobre los Principios Rectores de la ONU, véase el [Anexo 4](#) de la [Orientación Interpretativa](#) y los [Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos](#).

³ El Artículo 13.3 de los Artículos de Asociación establece: “Cada tanto, la Junta Directiva publicará orientación para los Miembros sobre la mejor práctica y el cumplimiento con los párrafos 66, 67 y 68 del Código, con base en la revisión de las denuncias presentadas a la Asociación y las reclamaciones presentadas a Empresas Miembros, y otros desarrollos relevantes”.

RECUADRO 2. RESUMEN DE LO QUE LA ASOCIACIÓN PUEDE OBSERVAR CUANDO EVALÚA EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE UNA EMPRESA MIEMBRO

Alcance. Incluye si un CGM acepta denuncias (1) presentadas por el Personal y por terceros; (2) sobre actos u omisiones que infringirían los principios contenidos en el Código; y (3) sobre actos u omisiones del personal de la Empresa y sus subsidiarias y subcontratistas.

Equidad. Incluye si una Empresa (1) informa regularmente al denunciante sobre la situación de su denuncia y provee plazos indicativos; (2) permite a los denunciantes que los acompañe un amigo, familiar o consejero; y (3) ha establecido un proceso de apelación.

Accesibilidad. Incluye si la Empresa (1) publica información sobre el CGM en su sitio web; (2) provee una variedad de formas para presentar denuncias; (3) mitiga los posibles obstáculos para usar el CGM (como el analfabetismo, el costo o el idioma); y (4) ha establecido un sistema de concientización regular sobre el CGM, interna y externamente.

Imparcialidad. Incluye si una Empresa (1) ha asignado personal responsable para recibir, procesar e investigar las denuncias; y (2) si ha creado una supervisión independiente.

Recursos efectivos. Incluye si la Empresa (1) ha asignado recursos y establecido un proceso para investigar las acusaciones de forma inmediata y eficiente; (2) busca resolver las denuncias mediante el diálogo con el denunciante; (3) aplica las medidas disciplinarias adecuadas cuando sea necesario; y (4) garantiza que se apliquen los fallos y las decisiones.

Mantenimiento de registros. Incluye si la Empresa (1) mantiene registros de todas las denuncias recibidas, incluidas acusaciones, conclusiones y medidas disciplinarias; y (2) evalúa regularmente el proceso de denuncias y las lecciones aprendidas para garantizar que haya una mejora continua y que las razones de reclamación no sean recurrentes.

Relaciones con las autoridades competentes. Incluye evaluar (1) si la Empresa tiene un proceso para determinar cuándo se debe informar o derivar una denuncia a las autoridades competentes; y (2) si ese proceso incluye la obligación de cooperar con investigaciones externas y (cuando se permita y sea apropiado) la obligación de poner los registros a disponibilidad de las autoridades competentes.

Protección de los denunciantes. Incluye (1) si la Empresa cuenta con un sistema para asegurar la protección de los denunciantes; (2) si el sistema tiene salvaguardias que prevengan que el personal obstaculice a los testigos, los testimonios o las investigaciones; y (3) si la Empresa ha establecido un procedimiento de confidencialidad.

2. ¿Cómo usar esta Orientación?

¿Para quién es esta Orientación?

Esta Orientación es una herramienta para las Empresas Miembros de todos los tamaños que provean servicios de seguridad terrestres, marítimos o ambos, en entornos complejos. También debe ser útil para las Empresas que están trabajando para convertirse en Miembros de la Asociación.

Además de las Empresas, otros actores, como gobiernos u organizaciones de la sociedad civil, pueden encontrar útil la Orientación para evaluar los MPR, propiciar un entendimiento común o identificar sinergias y maneras prácticas de trabajar con las Empresas. Promueve buenas prácticas para proporcionar reparaciones.

¿Qué es una denuncia?

Las Empresas utilizan una variedad de términos para describir los problemas o las controversias que surgen entre ellas e individuos o grupos, tales como "sugerencias", "preocupación", "denuncia", "no conformidad", "controversia" y "reclamación".

Esta Orientación habla de "denuncias". Una denuncia se puede definir como una acusación de conducta inapropiada o ilegal, que ha ocurrido o está por ocurrir, asociada con los actos de una Empresa o su personal. Una "conducta inapropiada o ilegal" incluye actos u omisiones que infringirían los principios contenidos en el Código. Las denuncias pueden alegar infracciones del Código posibles o reales, o plantear preocupaciones que involucren formas de conducta inapropiada o ilegal que no están cubiertas por el Código.

Las Empresas deben elegir términos que todas las partes, y en particular los denunciantes, comprendan y acepten.

¿Qué es un mecanismo de presentación de reclamaciones de una empresa?

Un mecanismo de presentación de reclamaciones de la empresa (MPR) es un sistema mediante el cual una Empresa recibe, procesa, investiga y resuelve las denuncias. El Código habla de "procedimiento de presentación de reclamaciones" y "mecanismo de presentación de reclamaciones" para describir tales sistemas. Esta Orientación utiliza los términos "procedimiento de presentación de reclamaciones de la empresa" y "mecanismo de presentación de reclamaciones de la empresa" (MPR) de manera intercambiable.

Desde un punto de vista práctico, los MPR pueden tener dos funciones. (1) Pueden resolver denuncias y brindar recursos efectivos para daños reales. (2) Pueden servir para identificar las áreas en que se necesita mejorar o corregir el rendimiento. Ambas funciones son de particular importancia para las Empresas Miembros que operan en entornos complejos donde los posibles denunciantes pueden no contar con opciones de reparación.

¿Cómo usar este Manual?

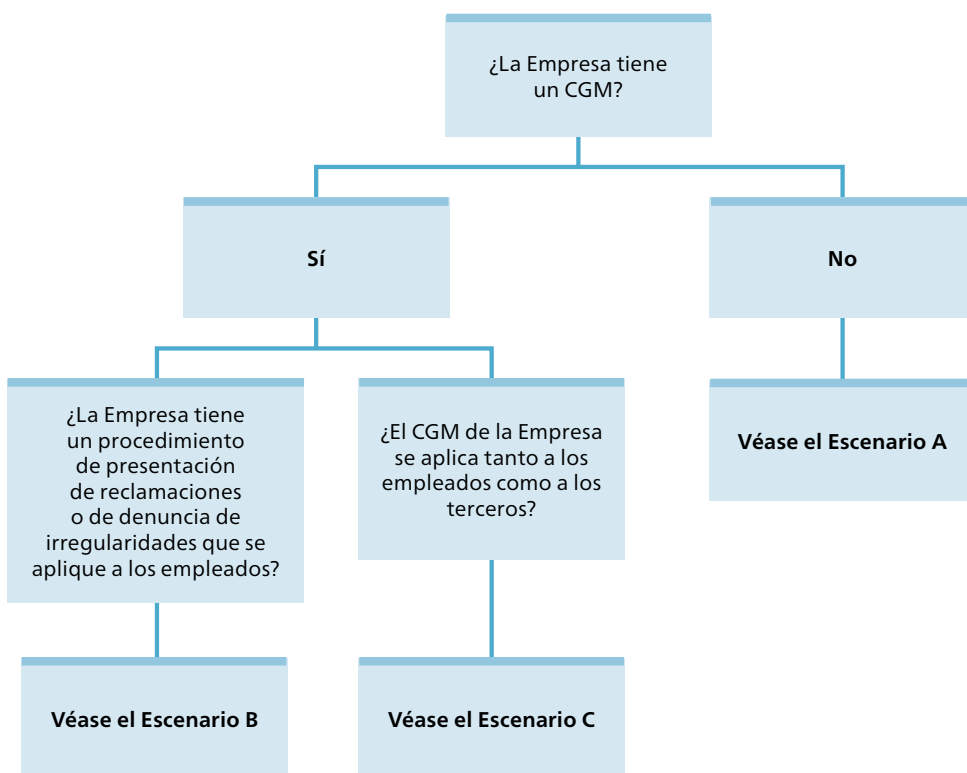
Si bien se reconoce que no existe una única resolución para cada situación, el Manual y la [Orientación Interpretativa](#) que lo acompaña sugieren posibles enfoques, así como sugerencias paso a paso sobre cómo establecer y operar un MPR. Es importante enfatizar que las Empresas deben evaluar continuamente sus

procesos de MPR, invitar a expertos externos y recibir sugerencias para ayudarlas a hacer esto, y analizar y revisar regularmente los MPR y sus resultados. Asimismo, un MPR, incluso uno que está bien diseñado, puede no ser siempre el recurso correcto para cada denuncia o denunciante. En cada caso, la Empresa debe considerar una variedad de factores, incluidas la gravedad y naturaleza de la denuncia, el entorno operativo, la sensibilidad social o cultural, y la presunta participación del personal. La Empresa también debe garantizar que el acceso a un MPR sea sin perjuicio del derecho de un denunciante de recurrir a un recurso legal.

Por diseño, esta Orientación se puede leer y aplicar tema por tema, o se puede implementar en secuencia, desde el principio hasta el final, según sea adecuado para una Empresa que quiere formar o revisar un MPR. Su núcleo está estructurado en torno a una [lista de verificación](#), cuyas partes (incluidas las referencias externas) están relacionadas con el [Resumen Ejecutivo](#) y la [Orientación Interpretativa](#) separada. (Para obtener referencias, véase el [Anexo 1: Guía de referencias en la Orientación Interpretativa](#)).

Los siguientes escenarios y flujograma asisten a las Empresas para identificar dónde empezar y cómo usar la Orientación de manera más eficaz.

Flujograma 1: ¿Dónde comenzar con la Orientación?



Escenario A

La Empresa no tiene un procedimiento establecido para que el Personal o terceros informen infracciones o preocupaciones. En este caso, la Empresa podría comenzar con el [Paso 1](#) de la [lista de verificación](#) y planificar el MPR mediante el seguimiento de cada elemento enumerado paso a paso. Luego, se sugiere a la Empresa trabajar en el diseño central y la divulgación de acuerdo con el [Paso 2](#). Cuando la Empresa comienza a recibir denuncias, puede pasar al [Paso 3](#) y el [Paso 4](#) de la [lista de verificación](#). Para obtener información y explicaciones adicionales, referencias y ejemplos, se aconseja a la Empresa consultar la [Orientación Interpretativa](#), que tiene enlaces a cada paso de la lista de verificación.

Escenario B

La Empresa tiene un procedimiento de presentación de reclamaciones o de denuncia de irregularidades (al que se puede llamar “línea telefónica directa”, “línea de ayuda de ética” o “línea directa gratuita de notificación”), o una mezcla de ambos, que se aplica solo a los empleados. El objetivo de tales procedimientos generalmente es permitir a los empleados informar infracciones o preocupaciones sobre sus circunstancias personales (tales como un tratamiento inapropiado en el lugar de trabajo).

En tales casos, se aconseja a las Empresas comenzar en el [Paso 1.2](#) de la [lista de verificación](#), y avanzar por cada elemento paso a paso para identificar las posibles divergencias en el alcance del procedimiento. Para considerar la cuestión de recibir denuncias, se aconseja a la Empresa concentrarse en el [Paso 3](#) y el [Paso 4](#) de la [lista de verificación](#), para establecer si su procedimiento cumple con los requisitos y buena práctica del Código. Para obtener información adicional y explicaciones, referencias y ejemplos, se aconseja a las Empresas consultar la [Orientación Interpretativa](#), que tiene enlaces a cada paso de la lista de verificación.

Escenario C

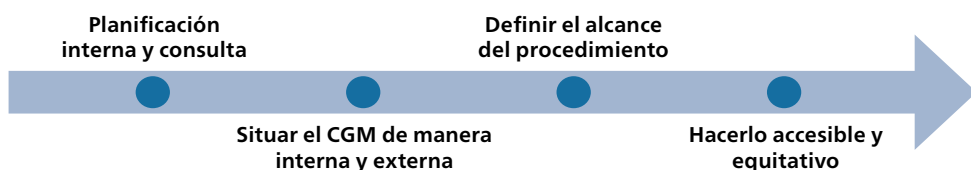
La Empresa cuenta con un MPR vigente, que se aplica tanto a empleados como a terceros. Se aconseja a la Empresa comenzar en el [Paso 2.2](#) de la [lista de verificación](#), para buscar divergencias, identificar oportunidades para mejorar y encontrar formas de prevenir reclamaciones y daños futuros. La [lista de verificación](#) también puede ayudar a la Empresa a evaluar las medidas que está tomando para garantizar la mejora continua, qué tan bien se comunican los resultados de estas medidas a las partes interesadas internas y externas, y su éxito en la concientización a través de capacitación. (Véase la [Sección 4.2.3](#)). Para obtener información adicional y explicaciones, referencias y ejemplos, se aconseja a las Empresas consultar la [Orientación Interpretativa](#), que tiene enlaces a cada paso de la lista de verificación.

3. Lista de verificación de desarrollo del MPR

Nota explicativa. Cada paso y casilla de verificación tiene un [enlace](#) a la información explicativa en el [Resumen Ejecutivo](#) y a la [Orientación Interpretativa](#) que la acompaña. Haga clic en los enlaces relevantes para cada casilla de verificación a continuación para obtener información adicional.

Lista de verificación: Desarrollo de un Mecanismo de Presentación de Reclamaciones de la Empresa

PASOS 1 Y 2: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO



1.1 Planificación interna y consulta

- Se involucra a la administración superior (10).
- Se ha consultado al personal relevante (10).
- Se ha establecido un equipo de diseño (10).
- Se ha consultado a comunidades, expertos, organizaciones no gubernamentales (ONG), gremios y otras partes interesadas externas (10).
- Se han recopilado y abordado necesidades y preocupaciones internas (10).
- Se han integrado elementos relevantes de la evaluación del riesgo empresarial general de la Empresa (10).
- Se han identificado los requisitos de la legislación nacional (10).

1.2 Posicionar el CGM de manera interna y externa

- Se ha definido la relación del CGM con otros procedimientos internos (11).
- Se han determinado las funciones de la sede y las oficinas en el país (11).
- Se garantiza la aplicación de un CGM por parte de las subsidiarias (11).
- Se definen las responsabilidades del Personal (12).
- Se ha asignado un Funcionario de Reclamaciones responsable de administrar el CGM (12).
- Se capacita adecuadamente al personal responsable (12).
- Se prevé la supervisión independiente (12).
- Se han identificado mecanismos de presentación de reclamaciones existentes en la comunidad así como otros mecanismos de presentación de reclamaciones (judiciales y no judiciales) (12).
- Se han evaluado las funciones de otros mecanismos de presentación de reclamaciones judiciales y no judiciales, y cómo se relacionan con el CGM (12).

2.1 Definir el alcance del procedimiento

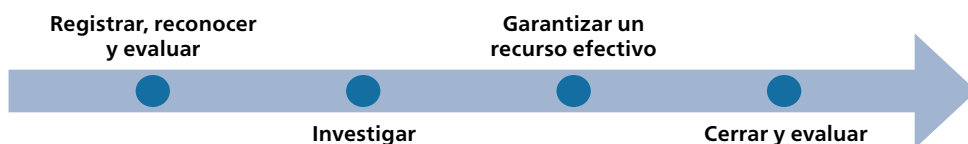
- Se ha definido quién tiene acceso al CGM (13).
- Se han definido los individuos cuyas acciones pueden estar sujetas a una denuncia (13).
- Se ha decidido qué tipos de denuncias están cubiertos por el CGM (13).
- Es posible presentar denuncias confidenciales (14).

2.2 Hacer que los procedimientos sean accesibles y equitativos

- Se han definido plazos indicativos para cada paso en el proceso (14).
- Un proceso garantiza que la información relevante sea compartida con el denunciante de manera comprensible y adecuada (14).
- Los denunciantes tienen derecho a estar acompañados (14).
- Se ha definido un proceso de apelación (14).
- Se puede presentar una denuncia mediante varios canales (14).
- Un proceso mitiga las posibles barreras para el uso del procedimiento (14).
- Se ha divulgado interna y externamente información sobre el CGM y cómo utilizarlo. Se planifica una divulgación renovada en intervalos regulares (15).

Lista de verificación: Operación de un Mecanismo de Presentación de Reclamaciones

PASOS 3 Y 4: PROCESAMIENTO Y RESOLUCIÓN



3.1 Registrar, reconocer y evaluar

- Se ha registrado la denuncia (16).
- Se ha reconocido la recepción de la denuncia de manera oportuna (16).
- Se ha evaluado la denuncia para determinar qué procesos se seguirán y si se debe derivar a la administración superior (16).
- Se ha evaluado la denuncia para determinar si se debe informar a las autoridades competentes y si esto es adecuado (17).

3.2 Investigar la denuncia

- Se ha identificado un coordinador para coordinar las investigaciones (17).
- Se garantiza la protección del denunciante, su familia y sus pertenencias (17).
- Se han establecido y documentado las circunstancias de la denuncia (18).

4.1 Garantizar un recurso efectivo

- Se han identificado las opciones de recurso en diálogo con el denunciante (19).
- El recurso ofrecido es compatible con los derechos humanos (19).
- El denunciante sabe y comprende que tiene la opción de apelar (19).

4.2 Cerrar y evaluar

- Se ha evaluado críticamente la necesidad y adecuación de una renuncia (19).
- El denunciante comprende y reconoce el significado de "cerrar el caso" (20).
- Se ha implementado la resolución de la denuncia (20).
- Se han evaluado el proceso y las lecciones aprendidas (20).
- Se ha informado a los empleados, las autoridades y el público sobre el desempeño del CGM (20).

4. Resumen ejecutivo

Desarrollo de un mecanismo de presentación de reclamaciones de una empresa

Paso 1. Planificación

1.1 PLANIFICACIÓN INTERNA Y CONSULTAS

1.1.1 ■ Definir quién debe participar en el diseño del MPR

Un MPR debe implementarse en todos los niveles y en todas las operaciones, incluidas las subsidiarias y los subcontratistas. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Compromiso de la dirección.** Las Empresas Miembros deben garantizar que el MPR tenga patrocinio suficiente de nivel superior y que su aplicación se gestione cuidadosamente en todos los niveles.
- **Promocionar la consulta interna.** Consulte internamente de manera amplia para fomentar las sugerencias y el apoyo del personal durante el diseño y la aplicación del MPR.
- **Formar un equipo para diseñar el MPR.** El equipo o individuo responsable deben tener experiencia suficiente, estar comprometidos con el proceso y comprender la gestión de cambios.

1.1.2 ■ Consultar a las partes interesadas externas

Consulte con los usuarios posibles del MPR, incluidas las partes interesadas externas, para garantizar que sea acorde a su propósito y que fomentará la presentación de denuncias. Las Empresas deben asegurarse de llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Preparar y llevar a cabo consultas externas.** Haga un mapeo de las partes interesadas externas, incluidas las organizaciones no gubernamentales (ONG), comunidades, o gremios y sus federaciones, y consúltelas para garantizar que el MPR será efectivo. A la luz de sus sugerencias, haga cambios en el diseño para mejorar su participación posible.

1.1.3 ■ Llevar a cabo una evaluación de necesidades y riesgos

Al diseñar el MPR, deben evaluarse los riesgos para los posibles denunciadores, así como sus necesidades. Para que el MPR sea acorde a su propósito, también es importante considerar apropiadamente la huella operativa de la Empresa y los riesgos financieros, operativos, legales y de reputación para el negocio de la Empresa. La evaluación debe considerar en mayor profundidad eventos pasados o actuales, y niveles de confianza. Debe realizar lo siguiente:

- **Abordar las preocupaciones.** Estas pueden incluir la preocupación de que un MPR público fomentará un aumento considerable en las denuncias. Todo el personal debe comprender los efectos positivos de permitir a las partes interesadas informar problemas antes de que crezcan y se intensifiquen.
- **Tener en cuenta la evaluación general de riesgos de la Empresa.** Los riesgos generales incluyen factores políticos, económicos, civiles o sociales que podrían tener un impacto sobre la Empresa, y los riesgos de derechos humanos o seguridad que podrían inspirar o agravar las denuncias. Considere la capacidad de las autoridades locales de proporcionar acceso a un recurso. Respete los derechos del denunciante y del acusado.

- **Respetar cualquier requisito del MPR impuesto por el Estado** en que se presta el servicio.
- **Integrar los factores de riesgo en el diseño del MPR.** Compile los riesgos y las necesidades, evalúe el posible efecto que cada uno pueda tener en el MPR y modifique el diseño en consecuencia. Es importante garantizar que el MPR cumpla con los requisitos en las siguientes áreas:
 - Cantidad y tipo de puntos de acceso.
 - Coordinación entre las funciones internas.
 - Recursos del personal para manejar las denuncias.
 - La funcionalidad de los sistemas de seguimiento.
 - Estrategias de concientización.
 - Requisitos de confidencialidad.
 - La incorporación de mecanismos de presentación de reclamaciones externos para denuncias graves.
 - Gobernanza y supervisión internas.

1.2 POSICIONAR EL MPR DE MANERA INTERNA Y EXTERNA

1.2.1 ■ Posicionar el MPR en relación con otros procedimientos de la empresa

Un MPR debe desarrollarse dentro del “ecosistema” de procedimientos de la Empresa, y debe tener en cuenta los procedimientos de denuncia de irregularidades y los procesos de denuncias de recursos humanos para garantizar que todas las denuncias tengan una vía adecuada y que las lecciones se aprendan. Las Empresas deben asegurarse de llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Hacer un mapeo de los procedimientos de presentación de denuncias existentes.** Estos *pueden* incluir los siguientes:
 - Un ombudsman del personal o procesos de denuncias de Recursos Humanos.
 - Políticas de puertas abiertas o de hablar sin reservas.
 - Procesos de gremios o relaciones industriales.
 - Mecanismos de denuncia de consumidores.
 - Mecanismos de presentación de reclamaciones de la comunidad.
 - Cláusulas de contrato entre empresas con disposiciones de resolución de controversias.
 - Mecanismos del código de conducta del proveedor.
 - Procesos de auditoría (y entrevistas a los trabajadores).
 - Líneas directas de la cadena de suministro.
 - Participación de las partes interesadas (en el sitio y a nivel de política).
 - Líneas directas de ética o de denuncia de irregularidades.
- **Integrar el MPR.** Para garantizar que el MPR sea coordinado y eficiente, aprenda de otros procesos internos, determine cómo se relacionan con el MPR, e identifique divergen.

1.2.2 ■ Determinar las funciones y las responsabilidades internas

Para garantizar que el MPR funcione eficazmente, las Empresas deben definir los roles de las sedes corporativas, las operaciones sobre el terreno y las subsidiarias, y las responsabilidades del personal asignado a procesar las denuncias, y asegurar que haya una supervisión del MPR adecuada e independiente. Las Empresas deben asegurarse de que suceda lo siguiente:

- **Las funciones de las sedes (HQ) y las operaciones sobre el terreno son claras.** Las Empresas deben establecer múltiples puntos de acceso a través de los cuales se puedan presentar las denuncias, y determinar cómo se relacionan entre ellos. También deben determinar cómo transferir una denuncia desde el nivel del terreno a la sede.
- **Las subsidiarias aplican el MPR.** Cuando las subsidiarias hacen daño, se puede asumir que la Empresa matriz es responsable, o que los procedimientos de debida diligencia de la Empresa matriz no fueron adecuados. Cuando se desarrollan los MPR, es esencial establecer funciones y responsabilidades tanto de la Empresa como de sus subsidiarias, así como la coordinación de los arreglos.
- **Las funciones y responsabilidades del personal están establecidas claramente.** Defina las funciones y responsabilidades de todo el personal que procesa las denuncias y gestiona el MPR, incluidos los puntos de acceso. Esto garantiza que las denuncias “no caigan entre las grietas” y que los individuos sepan a quién deben dirigir las preguntas.
- **Se designa un Funcionario de Reclamaciones.** Esta persona debe ser responsable del proceso de presentación de denuncias como un todo y responsable en la Empresa por la gestión general del mecanismo.
- **El Personal está capacitado adecuadamente** y tiene las habilidades y experiencia necesarias.
- **La supervisión es independiente en términos jerárquicos, prácticos y operativos.** La Empresa debe establecer una entidad de supervisión independiente con responsabilidades definidas. Esta puede ser un representante de la administración superior, una junta de supervisión con una presidencia independiente o un comité de ética permanente. El personal que aplica el MPR debe tener acceso a recursos suficientes, ser autónomo y ser independiente de los denunciantes cuando procesan la denuncia.

1.2.3 ■ Vincular el MPR al panorama externo

El MPR es una opción para los denunciantes que buscan obtener un recurso. Sin embargo, existen muchos motivos por los que un MPR puede no ser siempre el curso más adecuado para un denunciante. Algunos factores, como la naturaleza de la denuncia, su contenido o gravedad, las consideraciones culturales y si el MPR es percibido como confiable, pueden atentar contra su uso. Las Empresas deben conocer otros mecanismos, provistos por el Estado u otras organizaciones, a los que pueden derivar las denuncias. Deben realizar lo siguiente:

- **Mapear otros mecanismos de presentación de reclamaciones** en las áreas en las que opera la Empresa, incluidos los mecanismos ejecutados por el Estado y las organizaciones regionales e intencionales. Tenga en cuenta los enfoques basados en la comunidad.
- **Evaluar las funciones de otros mecanismos de presentación de reclamaciones.** Considere las opciones de resolución que ofrecen y cómo se relacionan con el MPR. Considere cualquier requisito específico al MPR que el Estado territorial, de origen o contratante imponga y cómo puede afectar al MPR. Puede ser aconsejable consultar a otras Empresas o clientes, para ver si tienen experiencias para compartir.

Paso 2. Diseño y divulgación

2.1 DEFINIR EL ALCANCE DEL MPR

2.1.1 ■ Decidir quién puede acceder al MPR

El MPR debe ser accesible para una gran cantidad de posibles denunciadores internos y externos. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Definir quién puede acceder al MPR.** El MPR debe aceptar las denuncias del personal y de terceros (comunidades, clientes, autoridades civiles y militares, proveedores, gremios, ONG).
- **Aceptar denuncias presentadas en nombre de un empleado o tercero.** Un individuo o grupo pueden tener miedo de presentar una denuncia, pueden hablar un idioma diferente o tener otras razones para no presentar una denuncia directamente ante la Empresa. Las condiciones de aceptabilidad deben incluir:
 - El representante de un denunciante debe tener una conexión con él o ella (particularmente en casos de muerte).
 - El denunciante debe estar de acuerdo con ser representado.

2.1.2 ■ Definir los individuos cuyas acciones pueden estar sujetas a una denuncia

Determine los individuos cuyas acciones pueden estar sujetas a una denuncia presentada al MPR. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- Aceptar denuncias que **surjan de actos u omisiones de la Empresa o su personal.** También deben abordar las denuncias relevantes contra subsidiarias o subcontratistas.
- **Desarrollar un proceso para gestionar las denuncias contra subcontratistas.** Los procedimientos de denuncia permiten a una Empresa conocer cualquier riesgo o descontento asociado con sus operaciones. La Empresa debe decidir si las denuncias contra uno de sus subcontratistas se procesarán con el MPR del subcontratista y, si es así, cómo se coordinará ese proceso con la Empresa. Asegúrese de que los subcontratistas comprenden el proceso que incluye los requisitos del Código. Se debe controlar el proceso con regularidad.

2.1.3 ■ Determinar qué tipos de denuncias cubre el MPR

Cuando deciden los tipos de denuncias que cubrirá el MPR, las Empresas deben realizar lo siguiente:

- Aceptar denuncias asociadas con presuntas infracciones de los principios del Código, así como denuncias sobre el impacto de las operaciones de la Empresa sobre el personal y las partes interesadas externas. Esto ayudará a que el MPR capture y aborde los problemas en una etapa temprana.
- **Definir un proceso** para aceptar y rechazar denuncias. El proceso debe indicar cómo se explicarán los rechazos a los denunciadores y cómo se mitigará el impacto de estas reclamaciones falsas.
- **Definir las circunstancias en que se derivarán las denuncias a un nivel superior** y el proceso para derivarlas.
- Decidir si la Empresa aceptará **denuncias que no estén directamente relacionadas con sus operaciones.**

2.1.4 ■ Aceptar denuncias confidenciales

Para mitigar los riesgos a la seguridad de los denunciantes, las Empresas deben aceptar denuncias confidenciales y desarrollar un proceso para proteger a los denunciantes, su identidad, su familia y sus pertenencias.

- **Desarrollar una política de confidencialidad.** Describa las medidas que tomará la Empresa para garantizar la confidencialidad de la identidad del denunciante, así como el contenido de su denuncia. Los arreglos seleccionados deben incluir un proceso para identificar y minimizar cualquier riesgo de los denunciantes o su propiedad sean dañados, o que sus familiares o testigos sean intimidados.
- **Decidir cómo manejar las denuncias anónimas.** Las Empresas deben estar preparadas para recibir denuncias anónimas. Sin embargo, las denuncias anónimas pueden carecer de detalles o ser difíciles de investigar. Por lo tanto, es aconsejable alentar a los denunciantes a que presenten una denuncia confidencial o que le pidan a un representante de confianza que presente una denuncia en su nombre. En el caso de las denuncias confidenciales, la identidad del denunciante solo es conocida por el Oficial de Reclamaciones. Esto le permite a la Empresa brindar comentarios significativos sin exponer la identidad del denunciante.
- **Establecer un sistema de registro de información.** Decida qué tipo de sistema utilizará la Empresa para hacer un seguimiento de las denuncias y administrar la información de manera confidencial en virtud de la legislación aplicable para la protección de datos.

2.2 GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD Y LA EQUIDAD

2.2.1 ■ Garantizar que el MPR sea justo y equitativo

Tanto el acceso razonable a la información y asesoría como la comunicación regular son esenciales para garantizar un proceso de presentación de denuncias justo y equitativo. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Comunicarse regularmente con los denunciantes y definir los plazos para cada paso en el proceso.** Notifique a los denunciantes sobre cualquier desviación de los plazos acordados y explique la razón. Siempre brinde información de forma que sea comprensible y adecuada.
- **Permitir a los denunciantes llevar a alguien que les brinde apoyo o consejo en cualquier momento del proceso.** Pueden estar acompañados por un amigo, familiar, asesor (legal) o representante de un gremio.
- **Definir un proceso de apelación.** Los denunciantes deben tener la posibilidad de apelar la resolución de una denuncia. Determine las condiciones en que un denunciante puede apelar, y asigne una entidad que provea supervisión; o use otros mecanismos externos, como la mediación.

2.2.2 ■ Hacer que el MPR sea accesible

Un MPR solo será efectivo si las personas a las que está destinado lo conocen, confían en él y pueden utilizarlo. Las Empresas Miembros, por lo tanto, deben brindar varios puntos de acceso mediante los cuales se pueda presentar una denuncia, y deben minimizar las barreras que podrían prevenir el uso del MPR.

- **Definir varios puntos de acceso** mediante los que se pueda presentar denuncias y publicitarlos.
- **Identificar las posibles barreras para el uso del MPR y tomar pasos para minimizarlas.** La Empresa debe publicar información sobre el MPR en su sitio

web. Esa información debe ser fácil de comprender y encontrar en el sitio web, y debe estar escrita en los idiomas relevantes. El sitio web debe explicar cómo presentar una denuncia y otros elementos clave del proceso.

2.2.3 ■ Aumentar la concientización

El hecho de que un MPR sea accesible no siempre garantiza que aquellos que deben usarlo estén al tanto de su existencia. Por lo tanto, las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Aumentar la concientización sobre el MPR de manera interna.** Incluya información sobre el MPR en la capacitación del personal, en la intranet y en otros documentos y ubicaciones relevantes.
- **Publicitar el MPR de manera externa.** Publicite la existencia del MPR manera externa, mediante una variedad de herramientas de comunicación. Publique información en ubicaciones donde se reúnan aquellas personas que se espera que usen el MPR. Invite a los empleados locales a explicar el MPR a sus comunidades y a proporcionar comentarios sobre el impacto de las operaciones de una Empresa. Seleccione formas de comunicación que se adapten al contexto y las operaciones de la Empresa, y que cumplan las necesidades de los clientes.
- **Establecer expectativas.** Explique cómo y dónde se puede acceder al MPR, describa cada paso del proceso de comienzo a fin y proporcione los plazos indicativos. Puede ser útil explicar lo que el MPR no es, lo que no puede proporcionar y las denuncias que no abordará.
- **Divulgación continua.** Establezca sistemas que continuarán publicitando el MPR después de su promoción inicial.

5. Resumen ejecutivo

Operación de un mecanismo de presentación de reclamaciones de la empresa

Paso 3. Procesamiento de una denuncia

3.1 REGISTRAR, RECONOCER Y EVALUAR

3.1.1 ■ Registrar la denuncia

Para garantizar que la denuncia no se pierda o se rechace erróneamente, registre todas las denuncias, incluidas aquellas que parecen infundadas o inaceptables de alguna otra manera. Tenga cuidado de hacer lo siguiente:

- **Centralizar el registro de las denuncias.** Una denuncia puede llegar y manejarse a nivel de proyecto o a nivel de país. Esto puede hacer posible abordar la denuncia cerca de la fuente y avanzar el proceso más rápidamente. Sin embargo, todos los incidentes, incluso si se procesan a nivel local, deben comunicarse a la sede.
- Registrar las denuncias en una manera que **respete la confidencialidad**. Proteja la identidad de los denunciantes y tome los pasos necesarios para garantizar que su seguridad y la de otros individuos nunca se vea amenazada como resultado de la presentación de la denuncia.

3.1.2 ■ Acusar recibo de la denuncia

Las Empresas deben confirmar la recepción de una denuncia formalmente y proporcionar a los denunciantes una garantía de que su caso está en el sistema y será tratado rápidamente.

- **Reconocimiento oportuno.** La Empresa debe decirle a un denunciante cuáles son los siguientes pasos en el proceso y cuándo ocurrirá cada paso, y debe brindarle información sobre la política de confidencialidad de la Empresa. Se debe comunicar la información de manera adecuada culturalmente y discreta (no comprometedor), adaptada a las necesidades del denunciante.
- **Actualizaciones regulares.** La Empresa debe proporcionar actualizaciones regulares al denunciante sobre el progreso de su denuncia para garantizar que este no se sienta ignorado. Esto ayudará al denunciante a comprender qué esperar del proceso y evitará malos entendidos.

3.1.3 ■ Evaluar la denuncia

Las Empresas deben evaluar la naturaleza de la denuncia, evaluar los riesgos inmediatos para la Empresa y para el denunciante, y decidir a quién se le debe informar, y quién gestionará la investigación y las acciones subsiguientes.

- **Decidir si una denuncia se encuentra dentro del alcance del MPR** tan rápido como sea posible (idealmente dentro de 24 a 48 horas).
- **Decidir si una denuncia se debe intensificar internamente** y enviar a la administración superior o a la entidad de supervisión. Decida también si es necesario o adecuado **remite la denuncia a un mecanismo de presentación de reclamaciones externo**. Los mecanismos externos pueden incluir un mecanismo de la comunidad local, un tribunal nacional u otros mecanismos identificados cuando se diseñó el MPR.

3.1.4 ■ Considerar la presentación de un informe a las autoridades competentes

En ciertas situaciones, una Empresa tiene la obligación legal de informar una denuncia a una autoridad competente. Esta puede ser una autoridad de regulación de seguridad privada o, cuando las denuncias contengan acusaciones criminales, la autoridad nacional que tenga jurisdicción criminal. Decida si es necesario informar a una autoridad competente de acuerdo con cada caso. Cuando suceden tales situaciones, las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Involucrar a la administración superior o hacer una derivación a la entidad de supervisión.** La decisión de remitir una denuncia a las autoridades competentes no debe tomarla únicamente la Oficina de Reclamaciones a cargo.
- **Evaluar de forma inmediata si la Empresa tiene la obligación de informar la denuncia a una autoridad,** para evitar más daño al denunciante.
- **Identificar y remitir la denuncia a una autoridad que sea competente para proporcionar un recurso efectivo.** Los siguientes criterios pueden ser útiles para esta evaluación:
 - **Hacer un mapeo de las autoridades** a nivel local, nacional e internacional.
 - Para cada opción identificada, **evaluar cualquier riesgo operativo, financiero o local para la Empresa.**
 - Para cada opción identificada, **evaluar los riesgos para el denunciante y otros individuos** relacionados con la denuncia, y cómo se pueden mitigar esos riesgos. Planifique medidas de protección en consecuencia.
 - Establecer **qué formas de recurso** (si hubiera) puede obtener el denunciante si su denuncia se remite a una o más autoridades competentes identificadas. Evalúe si las reparaciones disponibles cumplen con las expectativas del denunciante y la Empresa de resolución de la denuncia.

3.2 INVESTIGAR LA DENUNCIA Y RECOLECTAR PRUEBAS

3.2.1 ■ Identificar a la persona a cargo

Para llevar a cabo investigaciones eficazmente, y de una manera que respete la necesidad de protección del denunciante, se debe asignar la denuncia a personal que sea responsable, imparcial y capaz de llevar a cabo una investigación competente. Esto es especialmente importante cuando la denuncia es grave o compleja. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- Designar un miembro del personal para que sea el coordinador responsable de investigar la denuncia.
- **Determinar si se requiere derivación a un nivel superior** y quién decide el resultado eventual y la resolución propuesta.
- **Capacitar a todo el personal asignado a investigar la denuncia.** El personal debe comprender el contexto operativo, estar al tanto de los posibles riesgos de daño de la denuncia y ejercer buen juicio, cuidado y sensibilidad en todas sus interacciones.

3.2.2 ■ Garantizar que los denunciantes, sus familias y sus pertenencias estén protegidos

Los denunciantes y los testigos pueden ponerse en riesgo a sí mismos, sus familias y sus pertenencias cuando denuncian un incidente. Las Empresas deben garantizarse de que se mitiguen los posibles riesgos antes y durante la investigación. Deben realizar lo siguiente:

- **Evaluar los riesgos para el denunciante, su familia y sus pertenencias.** Prevea y evalúe las acciones que podrían exponer la identidad del denunciante y ponerlo a él o ella, o a sus familiares, en riesgo de represalia.
- **Programar e implementar medidas de protección.**
- **Informar al denunciante sobre los procedimientos de confidencialidad de la Empresa.** A lo largo del proceso de investigación, la Empresa debe mantener en confidencialidad toda la información, particularmente la información que podría facilitar el reconocimiento del denunciante.
- **Prestar atención a los arreglos logísticos.** Garantice que estos no causen que el denunciante se sienta intimidado o sin poder, o que generen otras reclamaciones. Por ejemplo, las oficinas de una Empresa pueden no ser una buena ubicación para realizar reuniones.
- Para minimizar el riesgo para el denunciante, restrinja la información sobre la denuncia al **grupo pequeño** de personal que está involucrado en su investigación.

3.2.3 ■ Establecer y documentar las circunstancias de la denuncia

Las Empresas deben hacer todos los esfuerzos posibles para investigar las denuncias de forma inmediata y eficiente, de acuerdo con los plazos establecidos en el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa. En particular, deben realizar lo siguiente:

- **Establecer y documentar los hechos.** Evalúe el punto de vista del denunciante, examine las circunstancias del caso e involucre a todas las partes relevantes. La Empresa debe ingresar y registrar toda la información que se recolecta.
- **Coordinar con el denunciante y dentro del equipo de investigación.** El coordinador de la investigación debe compartir información regularmente con las partes involucradas, idealmente mediante reuniones en persona con los denunciantes. La Empresa debe brindar actualizaciones regulares (sobre el plazo, nueva información recibida, pasos siguientes), y utilizar las reuniones para verificar la información recibida de otras fuentes, por ejemplo, de rumores.
- **Construir confianza.** Elija personal y ubicaciones para las reuniones que brinden seguridad. Aliente a los denunciantes a asistir a las reuniones con un amigo o familiar.

Paso 4. Recurso efectivo, renuncia y derecho a apelar

4.1 GARANTIZAR UN RECURSO EFECTIVO

4.1.1 ■ Determinar un recurso efectivo

Un recurso efectivo implica resolver la denuncia de forma que aborde el daño presuntamente causado de una manera que tanto el denunciante como la Empresa encuentren adecuada. La determinación de lo que constituye un recurso efectivo depende de varios factores: el contexto cultural, las circunstancias de la denuncia, el tipo de infracción o daño, la información recibida del denunciante y los testigos, las medidas de protección aplicadas, el proceso de investigación, y la aplicación de la resolución final. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Debatir las opciones de resolución con el denunciante.** Pregunte al denunciante qué cree consideraría como recurso adecuado.
- **Determinar una resolución de la denuncia.** Una resolución debe ser la mejor opción disponible para la Empresa y para el denunciante. Para evaluar si un recurso es efectivo, es posible que la Empresa quiera hacer las preguntas siguientes:
 - ¿El recurso propuesto resuelve la denuncia?
 - ¿La posición del denunciante será mejor que antes de presentar la denuncia?
- **La resolución propuesta debe ser coherente con los derechos humanos reconocidos internacionalmente** y no debe infringir los derechos de otros que puedan verse afectados por el resultado.

4.1.2 ■ Proporcionar un derecho a apelar

Si los denunciantes no están satisfechos con el resultado de un proceso de denuncias, deben tener la posibilidad de apelar la decisión, mediante el proceso establecido en el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Informar a los denunciantes que tienen un derecho a apelar** y asegurarse de que comprendan tanto el proceso como sus posibles resultados.
- **Evaluar si se requiere asistencia externa.** Se puede necesitar la asistencia de un experto o mediador externo. Si es así, la Empresa debe proponer un enfoque que sea aceptable para todas las partes del proceso de denuncia.

4.2 CERRAR EL PROCESO DE DENUNCIA

4.2.1 ■ Evaluar la necesidad de una renuncia

Las Empresas deben evaluar críticamente si es necesario y apropiado pedir a los denunciantes que firmen una renuncia. Los denunciantes que firman una renuncia acuerdan aceptar la resolución propuesta y declaran que no buscarán otros recursos. Cuando toman una decisión sobre este asunto, las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Determinar en cada caso si es necesario y adecuado** pedir a los denunciantes que firmen una renuncia y cuáles son las justificaciones para tal pedido. Lo que es más importante, la Empresa debe garantizarse de que todo el proceso de denuncia se lleve a cabo de manera sensata, antes y después de la renuncia.
- Asegúrese, cuando exista la posibilidad de una renuncia, de que el **denunciante esté completamente informado y comprenda la naturaleza y significación de firmar una renuncia.** El denunciante debe comprender cómo se compara la

resolución propuesta con otras opciones. Se aconseja a la Empresa documentar este proceso, en caso que se dispute la renuncia en el futuro.

- Se debe garantizar que el denunciante no esté expuesto a riesgos que le obstaculicen **firmar la renuncia voluntariamente** y sin coacción.

4.2.2 ■ Cerrar el caso

Un recurso solo se considera efectivo si se cierra el caso en cuestión después de que se ha implementado su recurso, y si el denunciante ha comprendido completamente las consecuencias. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Asegurarse de que el denunciante comprenda** que la Empresa considera la resolución como la conclusión del proceso de denuncias. Evite todos los malos entendidos posibles.
- **Implementar la resolución antes de cerrar el caso.** No deje al denunciante sin recurso. Realice un seguimiento de cualquier problema durante la implementación y haga las adaptaciones necesarias para garantizar que el recurso sea efectivo.
- **Documentar** todos los resultados, conclusiones y medidas adoptadas, y **controlar** todas las denuncias para asegurar que se registren adecuadamente. Hacer esto también provee una comprensión útil del impacto de las operaciones de la Empresa en áreas de alto riesgo, y acumula memoria institucional valiosa.

4.2.3 ■ Evaluación y lecciones aprendidas

Para garantizar que los MPR sean eficaces, que se aprendan las lecciones y se prevengan futuras reclamaciones y perjuicios, una Empresa debe registrar y analizar continuamente los datos del MPR, y actuar sobre las conclusiones. Las Empresas deben realizar lo siguiente:

- **Establecer requisitos de presentación de informes.** La Empresa debe identificar qué información quiere recopilar, qué indicadores usará para evaluar el desempeño del MPR, y los criterios que empleará para evaluar las fortalezas y debilidades del MPR.
- **Evaluar el desempeño.** Identifique las lecciones del proceso de denuncias que sugieran que las operaciones de la Empresa crean problemas sistemáticos que se deban abordar o cuya repetición se deba prevenir. Busque sugerencias sobre el proceso de denuncias por parte de los denunciantes y otras partes interesadas, para identificar cualquier riesgo residual para los denunciantes y para mejorar el proceso. Haga los ajustes necesarios y considere cómo se pueden transferir las lecciones aprendidas del análisis a otras funciones en la Empresa y sus subsidiarias.
- **Informar interna y externamente sobre el desempeño del MPR.** Con el debido respeto a la confidencialidad, publique informes sobre el MPR y lecciones aprendidas para evitar la repetición de denuncias infundadas y construir confianza pública en la efectividad del MPR. Internamente, decida qué información debe estar disponible para la entidad de supervisión y el personal de la Empresa, con qué frecuencia y de qué forma.

6. Conclusión

Este Manual ha explicado cómo las Empresas deben establecer y aplicar un MPR. Esta orientación está estructurada en torno a una [lista de verificación](#), relacionada con el [Resumen Ejecutivo](#), que resume un documento separado titulado [Orientación Interpretativa](#).

La [Orientación Interpretativa](#) provee más información y explicación. Describe las buenas prácticas en mayor detalle y explica la razón y la manera en que se relacionan con los requisitos del Código, así como con otras normas y principios internacionales. Incluye referencias a herramientas externas, orientación y ejemplos. Sus Anexos proporcionan:

- Una clave para las referencias y una lista de herramientas y orientación externa ([Anexo 1: Guía de referencias](#)).
- Definiciones ([Anexo 2: Definiciones](#)).
- Un panorama general de la función de presentación de denuncias de la ICoCA ([Anexo 3: La función de Denuncias de la ICoCA](#)).
- Razones para desarrollar y aplicar un MPR ([Anexo 4: ¿Por qué un Mecanismo de Presentación de Reclamaciones?](#)).



www.icoca.ch

