



Asociación de
Código de Conducta
Internacional

Orientación interpretativa

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





Asociación de
Código de Conducta
Internacional

Orientación interpretativa

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

BUENAS PRÁCTICAS: DESARROLLO DE UN MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE UNA EMPRESA	1
PASO 1. PLANIFICACIÓN	1
1.1 Planificación interna y consultas	1
1.1.1 Definir quién debe participar en el diseño del	1
1.1.2 Consultar a las partes interesadas externas	2
1.1.3 Llevar a cabo una evaluación de necesidades y riesgos	3
1.2 Posicionar el MPR de manera interna y externa	5
1.2.1 Posicionar el MPR en relación con otros procedimientos de la empresa	5
1.2.2 Determinar las funciones y las responsabilidades internas	8
1.2.3 Vincular el MPR al panorama externo	12
PASO 2. DISEÑO Y DIVULGACIÓN	15
2.1 Definir el alcance del MPR	15
2.1.1 Decidir quién puede acceder al MPR	15
2.1.2 Definir los individuos cuyas acciones pueden estar sujetas a una denuncia	16
2.1.3 Determinar qué tipos de denuncias cubre el MPR	16
2.1.4 Aceptar denuncias confidenciales	18
2.2 Garantizar la accesibilidad y la equidad	19
2.2.1 Garantizar que el MPR sea justo y equitativo	19
2.2.2 Hacer que el MPR sea accesible	21
2.2.3 Aumentar la concientización	23
BUENAS PRÁCTICAS: OPERACIÓN DEL MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE UNA EMPRESA	26
PASO 3. PROCESAMIENTO DE UNA DENUNCIA	26
3.1 Registrar, reconocer y evaluar	26
3.1.1 Registrar la denuncia	26
3.1.2 Acusar recibo de la denuncia	27
3.1.3 Evaluar la denuncia	28
3.1.4 Considerar la presentación de un informe ante las autoridades competentes	29
3.2 Investigar la denuncia y recolectar pruebas	32
3.2.1 Identificar a la persona a cargo	32

3.2.2	Garantizar que los denunciantes, sus familias y sus pertenencias estén protegidos	33
3.2.3	Establecer y documentar las circunstancias de la denuncia	34
PASO 4. RECURSO EFECTIVO, RENUNCIA Y DERECHO A APELAR		36
4.1	Garantizar un recurso efectivo	36
4.1.1	Determinar un recurso efectivo	36
4.1.2	Proporcionar un derecho a apelar	37
4.2	Cerrar el proceso de denuncia	38
4.2.1	Evaluar la necesidad de una renuncia	38
4.2.2	Cerrar el caso	40
4.2.3	Evaluación y lecciones aprendidas	41
ANEXO		43
A.1	Guía de referencias	43
A.2	Definiciones	44
A.3	La función de Denuncias de la ICoCA	46
A.4	¿Por qué tener un Mecanismo de Presentación de Reclamaciones de la Empresa?	48
A.5	Reconocimientos	52

Buenas prácticas

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

Una vez que se haya acordado el desarrollo de un mecanismo de presentación de reclamaciones de la empresa (MPR) a nivel gerencial, es esencial asegurarse de contar con el apoyo de todo el personal involucrado dentro de la Empresa y de implementarlo en todos los niveles y en todas las operaciones, incluidas las operaciones de subsidiarias y de subcontratistas. Por esta razón, las Empresas Miembros deben consultar de manera interna con el personal cuyo trabajo se verá afectado por el MPR.

Buenas prácticas

- **Compromiso de la dirección.** El proceso de diseño debe contar con el respaldo de la dirección al más alto nivel. Esto significa que un representante del personal directivo superior debe mantenerse informado durante todo el proceso de diseño y, preferiblemente, debe ser miembro del equipo de diseño.

Información adicional: [IPIECA: 13 y 28.](#)¹

- **Garantizar la consulta y la participación internas.** Involucre al personal relevante tanto como sea factible, sin detener el proceso de diseño. Consulte a una gama de personal, incluidos Recursos Humanos, profesionales de tecnología de la información (TI) (necesarios para la creación de sistemas de gestión de datos/bases de datos y protección de datos) y asesoría legal.
- **Formar un equipo para diseñar el MPR.** El equipo de diseño debe incluir al menos dos miembros principales que, idealmente, representen las diferentes funciones de la Empresa. Luego, pueden recurrir a otras funciones de la Empresa (operaciones, departamento legal, adquisiciones, etc.). Para garantizar una gestión y una implementación de cambios exitosa, un representante superior de la Empresa debe respaldar el desarrollo del MPR.

Información adicional: [IPIECA: 18-20.](#)

¿Por qué es importante?

- Los comentarios del personal pueden señalar preocupaciones internas al principio del proceso, así como las lecciones que el personal ha aprendido de trabajos o experiencias anteriores.
- Las consultas internas ayudarán a la Empresa a comprender qué miembros del personal poseen habilidades y experiencia que serán relevantes y útiles para el equipo de diseño.

¹ Nota explicativa. Las siglas IPIECA, HU, ST, etc. que se encuentran en la sección "Información adicional" representan las publicaciones referenciadas que se enumeran en el Anexo 1. Los números indican en qué página de la publicación se puede encontrar dicha información. Cada referencia está vinculada al documento en línea. Haga clic en el vínculo. La clave para todas las referencias también se encuentra en el Anexo 1: Guía de referencias.

- El establecimiento de un equipo de diseño con distintas funciones dentro de la Empresa garantiza que el MPR se diseñe e implemente de manera legítima, que tenga en cuenta la experiencia relevante y las lecciones aprendidas de las diferentes funciones de la Empresa y le brinda al MPR el respaldo que necesita para operar de manera efectiva.

1.1.2 ■ Consultar a las partes interesadas externas

Las consultas con los usuarios potenciales del MPR, incluidas las partes interesadas externas, garantizan que el MPR sea adecuado para su propósito y facilita el informe de las denuncias.

RECUADRO 1. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben establecer procedimientos que “[...] 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.” [[Código 67a](#)].

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31a y h.](#)

Buenas prácticas

- **Prepararse para las consultas externas.** Haga un mapeo de las partes interesadas externas. Estas incluyen individuos o grupos que se espera que usen el MPR como denunciantes (Véase [la Sección 2.1.1](#)), en particular comunidades, gremios y sus federaciones, organizaciones no gubernamentales (ONG) y expertos en derechos humanos.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 1.](#)

- **Consultar a las partes interesadas externas.** Al consultar a las partes interesadas, las Empresas deben tratar de identificar y comprender qué barreras pueden evitar que los denunciantes utilicen el MPR, qué efectos pueden tener las operaciones de la Empresa en los grupos y qué procesos consideran legítimos las partes interesadas.

Información adicional: [ST: 9, 10, 20; CSR: 11; HU: Punto de orientación n.º 1; PPEC: 13.](#)

¿Por qué es importante?

- Un mapa de las partes interesadas ayudará a las Empresas a identificar a las personas adecuadas a quienes se puede consultar. También puede ayudar a una Empresa a juzgar si sus operaciones ya se han involucrado con las comunidades y si hay oportunidades para basarse en tales esfuerzos.
- Consultar a las partes interesadas externas correspondientes ayuda a garantizar que el MPR se adapte al entorno operativo, satisfaga las necesidades de los posibles denunciantes y se perciba como legítimo. También crea un nivel básico de confianza entre la Empresa y los posibles denunciantes, lo que más adelante puede facilitar la presentación de informes y alentar el diálogo.

HERRAMIENTAS Y EJEMPLOS ÚTILES

Ejemplo del efecto que un conflicto con las comunidades locales puede tener en la industria extractiva.

En *Costs of Company-Community Conflict in the Extractive Sector* (2014), un informe de la Iniciativa de Responsabilidad Social de las Empresas de Harvard Kennedy School, se descubrió que los conflictos no resueltos entre las comunidades locales y la industria extractiva han tenido efectos adversos y costosos en las operaciones de la Empresa.

Una de las Empresas entrevistadas informó que el conflicto con una comunidad local había provocado paros y días de inactividad que habían costado aproximadamente USD 100 millones anuales.

En otros casos, los gestores de activos entrevistados de la Empresa informaron que gastaron entre un 35 y un 50 por ciento de su tiempo gestionando los riesgos sociales ([CCCC: 19-20](#)).

Las Empresas pueden mitigar dichos riesgos al tomarse el tiempo suficiente para construir relaciones sostenibles con las comunidades locales y comprometerse con ellas para prevenir y abordar posibles conflictos ([CCCC: 9](#)).

1.1.3 ■ Llevar a cabo una evaluación de necesidades y riesgos

Al diseñar un MPR, la Empresa debe recurrir a las consultas internas y externas para evaluar cuáles son sus necesidades, cómo debe ser el MPR y qué es lo que probablemente planteen los posibles denunciadores. Otros elementos a tener en cuenta podrían incluir: la huella operativa de la Empresa; los riesgos financieros, operativos o legales para los negocios de la Empresa; los riesgos de su reputación a la luz de eventos pasados o actuales; y los niveles de confianza.

RECUADRO 2. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben evaluar los posibles riesgos “de los trabajadores de padecer lesiones, así como el riesgo para la población local derivado de las actividades de las Empresas [Miembros] y/o de su personal” [[Código 64a](#)].

Otras normas y principios

ESP. 1, párrafo 7.2. “La organización deberá establecer, implementar y mantener un proceso de evaluación de riesgos formal y documentado para la identificación, el análisis y la evaluación de riesgos, a fin de: (a) identificar los riesgos tácticos y operativos [...]; (b) analizar sistemáticamente el riesgo (el análisis de probabilidades y consecuencias); (c) determinar los riesgos que tienen un efecto significativo en las actividades, las funciones, los servicios, los productos, la cadena de suministro, los subcontratistas, las relaciones con las partes interesadas, las poblaciones locales y el medio ambiente (efectos y riesgos significativos); y (d) evaluar y priorizar sistemáticamente los controles y los tratamientos de riesgos y sus costos relacionados”.

ISO 18788, párrafo 3.20. “[...] [I]dentificar, analizar, evaluar y documentar los riesgos relacionados con los derechos humanos y sus efectos, a fin de gestionar el riesgo y mitigar o prevenir los efectos adversos sobre los derechos humanos y las infracciones legales. [...] Esto incluye un análisis de la gravedad de los efectos reales

y potenciales sobre los derechos humanos que la organización puede causar o a los que puede contribuir a través de sus operaciones de seguridad, o que pueden estar vinculados directamente a las operaciones, los proyectos o los servicios de la organización a través de sus relaciones comerciales. El proceso [...] debe incluir la consideración del contexto operativo, aprovechar la experiencia necesaria en materia de derechos humanos e involucrar un compromiso directo y significativo con aquellas partes interesadas cuyos derechos pueden estar en riesgo”.

ISO 28007, párrafo 4.1.2. “[...] Como parte de su propio proceso de evaluación de riesgos, la organización debe llevar a cabo una consulta significativa con las partes interesadas correspondientes, incluidas las partes interesadas que se ven afectadas directamente por sus operaciones. Es importante que la empresa militar y de seguridad privada (EMSP) entienda que antes de contratar sus servicios, un naviero habrá llevado a cabo una evaluación de riesgos. La EMSP debe entonces determinar cómo se aplica esto a ellos y demostrar cómo afecta a las necesidades y las expectativas y a su propia evaluación de riesgos”.

Buenas prácticas

- **Abordar las preocupaciones.** Discuta y aborde las preocupaciones que surjan durante el proceso de consulta interna. La gente puede preguntar, por ejemplo, por qué es necesario un procedimiento de reclamación formal cuando la resolución informal o una línea directa de ética les parece suficiente; o pueden temer que un MPR muchas denuncias o pueda dañar la reputación de la Empresa. Estas son preguntas legítimas y es importante explicar al personal que el establecimiento de un MPR mejorará el desempeño operativo general y que el volumen de denuncias no es necesariamente un buen indicador del rendimiento del MPR.

Información adicional: [IPIECA: 21 y 22.](#)

- **Tener en cuenta la evaluación general de riesgos de la Empresa.** Las evaluaciones de riesgos anteriores pueden incluir elementos que pueden aportar al diseño del MPR. Por ejemplo, se pueden haber identificado riesgos políticos, económicos, civiles o sociales que podrían afectar a la Empresa en términos financieros, operativos o legales; o podrían afectar a los derechos humanos y los riesgos de seguridad que, a su vez, podrían motivar o agravar las denuncias. Tenga en cuenta la capacidad de la fiscalía y el poder judicial locales para proporcionar reparaciones. Asegúrese de que el MPR respete tanto los derechos de los demandantes como los de los acusados (véase la [Sección 3.1.4](#)).
- **Considerar los requisitos del Estado.** Es posible que los Estados establezcan requisitos para los MPR. En particular, las Empresas deben identificar y respetar los requisitos de la legislación nacional sobre la protección de datos, el conflicto de intereses y la confidencialidad, y determinar si las denuncias anónimas están prohibidas.

Información adicional: [IPIECA: 24.](#)

- **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.

Información adicional: [IPIECA: 18](#).

¿Por qué es importante?

- Una evaluación de las necesidades y los riesgos ayudará a garantizar que el MPR sea apto para recibir y procesar denuncias de manera efectiva.
- Reconocer las necesidades y los riesgos desde el principio tiene eficacia en función de los costos y los recursos. Además, garantiza que el diseño del MPR se adapte a la Empresa y sus necesidades operativas.

HERRAMIENTAS Y EJEMPLOS ÚTILES

Para obtener orientación sobre la evaluación de riesgos, consulte los siguientes recursos:

- Para obtener información sobre una herramienta de evaluación de riesgos de las denuncias, véase [IPIECA: 109-110](#).
- Para obtener asesoramiento y una evaluación del efecto en los derechos humanos, véase el sitio web del Instituto de Derechos Humanos de Dinamarca, en: <https://www.humanrights.dk/business/tools/human-rights-impact-assessment-guidance-and-toolbox>.
- El sitio de [Security and Human Rights Hub](#) proporciona acceso a una gama de documentos y herramientas. En <http://www.securityhumanrightshub.org/content/risk-impact-assessment>.

Ejemplo: mitigación del riesgo de recibir denuncias que no están relacionadas con la Empresa.

“Hemos notado que los automóviles de la ONU a menudo están involucrados en accidentes. Por lo tanto, la Empresa decidió no utilizar ningún automóvil blanco que pudiera confundirse con un automóvil de la ONU, a fin de limitar el riesgo de recibir denuncias no relacionadas”. (Empresa Miembro de la ICoCA).

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 restablecimiento de la Empresa. La relación de los MPR con los procedimientos de denuncia de irregularidades a menudo genera confusiones. Por lo tanto, es importante señalar que estos dos procedimientos difieren tanto en sus procesos como en las obligaciones de la Empresa. Los procedimientos de denuncia de irregularidades brindan una oportunidad para que el personal y los terceros compartan sus preocupaciones sobre conductas inapropiadas o ilegales que afectan a otros, de manera interna o externa. Estas preocupaciones se pueden comunicar a la Empresa o a una organización externa contratada por la Empresa. En comparación, un MPR proporciona recursos efectivos e implica un diálogo directo con los denunciantes. Esta distinción está reflejada en PSC.1 e ISO 18788.

HERRAMIENTAS Y EJEMPLOS ÚTILES

	Procedimiento de denuncia de irregularidades	Procedimiento de reclamación
Alcance	Personal y terceros.	Personal y terceros.
Comunicación	Comunique el procedimiento de denuncia de irregularidades al personal y las partes interesadas externas.	Comunique el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa al personal y las partes interesadas externas.
Sobre qué	Se pueden presentar denuncias con las siguientes características: <ol style="list-style-type: none"> 1. Que incluyan una sospecha de infracción. 2. Que no estén necesariamente vinculadas a un perjuicio o a un individuo. 3. Que sean de interés público. 	Se pueden presentar denuncias con las siguientes características: <ol style="list-style-type: none"> 1. Que estén vinculadas directamente a un perjuicio sufrido por un denunciante. 2. Que involucren una sospecha de infracción.
A quién	El empleador, la ICoCA en casos de presuntas violaciones al Código, el regulador, los clientes, la policía o los medios de comunicación.	El empleador y la ICoCA en casos de presuntas violaciones al Código.
Formato	Por ejemplo, una línea directa de ética (línea telefónica gratuita) o una dirección de correo electrónico.	Por ejemplo, un formulario de denuncia, una dirección de correo electrónico, un número de teléfono.
Confidencialidad	Las denuncias pueden ser confidenciales o anónimas según la legislación nacional.	Las denuncias son confidenciales.
Resultado	La Empresa debe registrar, investigar, evaluar, mejorar y vigilar las acciones correctivas.	La Empresa debe hacer lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar que los denunciantes tengan acceso a un recurso efectivo. 2. Registrar, investigar, evaluar, mejorar y vigilar las acciones correctivas.

El siguiente escenario hipotético puede ayudar a ilustrar la comparación. Una víctima de trata utiliza una línea telefónica de denuncia de irregularidades de la Empresa para alegar que el personal está involucrado en la trata de personas, lo que constituye una violación al párrafo 39 del Código, que exige que las Empresas Miembros no participen en la trata de personas. Es de interés público detener la presunta conducta ilegal. Por lo tanto, la Empresa sigue su procedimiento de denuncia de irregularidades para procesar e investigar la denuncia y toma las medidas adecuadas para proteger a la víctima de represalias. Luego de investigar el caso, la Empresa informa el hallazgo a las autoridades competentes y determina e implementa medidas correctivas para evitar cualquier repetición. En paralelo, debido a que el denunciante de irregularidades ha sido personalmente perjudicado, la Empresa habla con la víctima para encontrar un recurso efectivo en función de su MPR. En este caso, la Empresa ha utilizado tanto sus procedimientos de denuncias como sus MPR para garantizar que la conducta ilegal no se repita y para proporcionar un recurso efectivo a la víctima. En comparación, si un empleado o una ONG observa tales actividades, pero no se ve directamente afectado, la Empresa solo aplicará el procedimiento de denuncia de irregularidades.

Recursos útiles sobre la denuncia de irregularidades

[Preocupación pública en el trabajo](#). Ofrece consejos generales sobre la denuncia de irregularidades.

[Proyecto de responsabilidad gubernamental \(GAP\)](#). Acerca de la protección de denunciantes de irregularidades corporativos.

[Orientación sobre la denuncia de irregularidades de Ofgem](#). Una guía para posibles denunciantes de irregularidades en el Reino Unido.

RECUADRO 3. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

“Ninguna disposición del presente Código podrá ser interpretada como sustitutiva de los requisitos contractuales o las específicas políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades de la propia empresa” [Código 68].

El Código no establece un procedimiento específico para la denuncia de irregularidades, pero aborda los elementos de protección del denunciante al exigir a las Empresas que hagan lo siguiente:

- “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” [Código 67a].
- “Velarán porque el personal que denuncie de buena fe las malas acciones obtenga protección contra posibles represalias por haber realizado tales denuncias” [Código 67g].

Otras normas y principios

PSC.1, párrafo A.9.4.3. “[...] Las políticas efectivas de denuncias de irregularidades brindan a los individuos una ruta alternativa a la gestión directa de la línea a través de la cual plantean sus preocupaciones. Por lo tanto, las organizaciones deben establecer y comunicar una política de denuncia de irregularidades que proporcione un mecanismo interno claro para informar de forma anónima las no conformidades y las preocupaciones sobre peligros, conductas no éticas o casos de ilegalidad que afecten a otros, de manera interna o externa [...]”.

ISO 18788, párrafo 8.8.4. “La organización deberá establecer una política de denuncias de irregularidades para las personas que trabajen en su nombre y tengan una creencia razonable de que se ha incumplido esta Norma Internacional, y respetar su derecho a informar la no conformidad de manera anónima e interna, así como de manera externa a las autoridades correspondientes. La organización no tomará ninguna acción adversa contra ninguna persona por el hecho de presentar un informe de buena fe. La organización debe informar al cliente sobre las violaciones de la ley o del respeto a los derechos humanos que se denuncien”.

Véase también A.8.8.4.

ISO 28007, párrafo 5.9. Denuncias, procedimientos de reclamación y denuncia de irregularidades por parte de clientes. “La organización debe establecer y mantener procedimientos accesibles para documentar y tratar las denuncias o las reclamaciones recibidas de las partes interesadas internas o externas (incluidos clientes y denunciantes de irregularidades o testigos) [...]”.

Buenas prácticas

- **Mapear sistemas existentes.** Enumere todos los procesos y los procedimientos internos que proporcionan un canal para recibir y tratar las denuncias. Estos pueden incluir los siguientes:
 - Un ombudsman del personal o procesos de denuncia 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.

Información adicional: [ST: 4-5](#); [IPIECA: 33](#).

- **Aprender de otros procedimientos internos.** En base a las consultas internas (véase [la Sección 1.1.1](#)), evalúe otros procedimientos internos en relación con los MPR, luego de mapearlos.
- **Identificar divergencias y garantizar la integración.** Determine de qué manera deben relacionarse los MPR con otros procedimientos y procesos, e identifique divergencias, para garantizar que todas las formas de reclamación tengan un canal adecuado.

¿Por qué es importante?

- El mapeo y el análisis de todos los procedimientos internos de la Empresa ayudarán a establecer un MPR que sea independiente, pero que a la vez complemente otros procesos de la Empresa. Un MPR independiente inspirará confianza en las partes interesadas, mientras que una buena coordinación incrementará la eficacia de los procedimientos.

1.2.2 ■ Determinar las funciones y las responsabilidades internas

Las Empresas deben definir las funciones y las responsabilidades del personal que tiene la tarea de procesar e investigar las denuncias, designar a una persona que supervise el proceso y dejar en claro las funciones de las sedes corporativas, las operaciones sobre el terreno y las subsidiarias.

RECUADRO 4. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben establecer procedimientos “[...] por conducta inadecuada o ilegal ante el *personal designado*, incluidos los actos u omisiones que violen los principios de este Código” [[Código 67a](#)].

Otras normas y principios

PSC.1, párrafo A.9.5.10. “Al desarrollar procedimientos de denuncias y reclamaciones, se debe designar a uno o más individuos con la autoridad para coordinar los esfuerzos a fin de investigar y resolver cualquier denuncia que la organización reciba en la que se denuncien acciones que amenacen la vida, los derechos o la seguridad humana o que no cumplan con los requisitos de la Norma, o según lo requiera el cliente”.

ISO 18788, párrafo 8.8.3. “La organización deberá establecer y documentar procedimientos para lo siguiente: (b) establecer pasos jerárquicos para el proceso de resolución”.

ISO 18788, párrafo A.8.8.3. “Al desarrollar procedimientos de denuncias y reclamaciones, se debe designar a uno o más individuos con la autoridad para coordinar los esfuerzos a fin de investigar y resolver cualquier denuncia que la organización reciba”.

ISO 28007. Esta norma no hace referencia a las funciones y las responsabilidades internas.

Buenas prácticas

- **Determinar las funciones de la sede y de las operaciones sobre el terreno.** Determine qué tipos de procesos son adecuados para la sede y las operaciones sobre el terreno. Las Empresas deben establecer múltiples puntos de acceso a través de los cuales se puedan presentar las denuncias, y decidir cómo se relacionan entre sí. También deben decidir bajo qué circunstancias y de qué manera se puede transferir una denuncia de las operaciones sobre el terreno a la sede. Por ejemplo, es posible que sea necesario derivar una denuncia grave o compleja del nivel operativo al nivel de país y del nivel de país a la sede.

Información adicional: [ST: 9.](#)

Las Empresas Miembros de la ICoCA explican lo siguiente:

“ Como no tenemos oficinas en los países donde hay operaciones, todas las denuncias se informan directamente a la sede”.

“ Las denuncias de los clientes se derivan directamente a la sede”.

“ Tanto la sede como las oficinas en los países se involucran. Cada oficina nacional tiene un gerente que informa todas las denuncias directamente a la sede”.

“ Tenemos un proceso más formal a través de nuestro sitio web o por teléfono que llega directamente a nuestra sede, y un proceso más informal a nivel local. Los procesos locales más informales solo se informan a la sede si se derivan a un nivel superior”.

“ Tenemos un proceso centralizado: cada denuncia se informa directamente a una persona en el comité de ética”.

- **Garantizar que todas las subsidiarias implementen un MPR.** Coordine con las subsidiarias de la Empresa para garantizar que todas las subsidiarias estén cubiertas por el MPR de la Empresa o por los suyos propios. Todos los MPR deben cumplir con el Código. Tanto los MPR de la Empresa como los de sus subsidiarias deben ser lo suficientemente flexibles para satisfacer las necesidades y las particularidades de las subsidiarias, a la vez que se mantienen alineados con el Código y las normas corporativas.

Información adicional: [CSR: 15.](#)

- **Definir las funciones y las responsabilidades del personal que gestiona el MPR.** Cuando las denuncias se pueden presentar a través de puntos de acceso múltiples, designe un empleado responsable y un proceso para cada punto de acceso (véanse las [Buenas prácticas](#) anteriores). La Empresa también debe designar los departamentos involucrados y sus funciones y responsabilidades, según el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa.

Información adicional: [CSR: 15.](#)

- **Designar un Funcionario de Reclamaciones.** Se debe designar un Oficial de Reclamaciones. Él o ella debe ser responsable del proceso general y de la gestión del MPR de la Empresa. El personal de la Empresa y las partes interesadas externas deben confiar en el Oficial de Reclamaciones, que debe comprender las diferentes funciones en la Empresa, así como la diversidad de sus operaciones.

Información adicional: [CSR:11](#); [ST: 9.](#)

HERRAMIENTAS Y EJEMPLOS ÚTILES

Ejemplos de términos de referencia para Oficiales de Reclamaciones

- Asesor en Cumplimiento/Ombudsman, *Kit de herramientas del mecanismo de presentación de reclamaciones: Términos de referencia para un Oficial de Reclamaciones y un Oficial de Enlace Comunitario*. En: <https://www.cao-grm.org/tools-and-resources>.
- Herramienta 5: Descripción del empleo: Oficial de Reclamaciones (IPIECA: 115-117).

Las siguientes preguntas y opciones desarrolladas por IPIECA (p. 30) pueden ser útiles al definir las funciones y las responsabilidades de los miembros del personal involucrados en el MPR.

Quién es responsable de...	Opciones
¿Actuar como custodio del procedimiento de presentación de reclamaciones de la empresa?	– El director ejecutivo. – El gerente general.
¿Recibir una denuncia?	– El Oficial de Reclamaciones, el Oficial de Enlace Comunitario. – Los puntos de acceso de terceros.
¿Capturar y registrar la denuncia en una base de datos centralizada?	– El oficial de reclamaciones. – Un administrador.
¿Acusar recibo?	– El Oficial de Reclamaciones. – El Oficial de Enlace Comunitario.
¿Dar una respuesta rápida inicial?	– El Oficial de Enlace Comunitario.
¿Asignar el caso a un departamento?	– El Oficial de Reclamaciones. – El Gerente de Relaciones Comunitarias.
¿Asignar un investigador en el departamento?	– El jefe del departamento al que se asignó el caso.
¿Liderar la investigación?	– Una persona designada del departamento relacionado con la denuncia (respaldada por el Oficial de Enlace).
¿Mantener al denunciante informado durante el proceso de investigación?	– El Oficial de Reclamaciones.
¿Llevar a cabo el proceso interno de derivación a un nivel superior si no se mantienen los plazos de la investigación?	– El Oficial de Reclamaciones. – El Gerente de Relaciones Comunitarias.
¿Garantizar que se complete la investigación en el plazo designado?	– El jefe del departamento al que se asignó el caso.
¿Proponer una respuesta por parte de la Empresa?	– El investigador y el denunciante.
¿Acordar una respuesta por parte de la Empresa?	– El Oficial de Enlace Comunitario (para los casos simples). – El jefe del departamento relacionado a la denuncia. – El Comité de Reclamaciones.
¿Discutir la respuesta de la Empresa con el denunciante?	– El Oficial de Enlace Comunitario.
¿Impulsar un mecanismo de recurso?	– El denunciante.
¿Cerrar una denuncia si no se puede localizar al denunciante?	– El Gerente de Relaciones Comunitarias junto al Departamento Jurídico.
¿Representar un caso que se derivó a un tribunal?	– El Departamento Jurídico o un asesor jurídico.
¿Pagar los gastos de compensación (si corresponde)?	– El departamento relacionado con las reclamaciones. – El presupuesto central del MPR.

- **Garantizar que el personal esté capacitado adecuadamente.** El personal responsable de implementar el MPR debe tener las habilidades y la capacitación necesarias. El contenido y el nivel de capacitación que recibe el personal deben reflejar sus funciones y responsabilidades.

Información adicional: [CAO: 54](#).

- **Garantizar que el MPR sea lo suficientemente independiente.** El MPR debe ser independiente en términos jerárquicos, prácticos y operativos. En términos jerárquicos, es posible que la Empresa desee establecer un comité de supervisión independiente (véanse las [Buenas prácticas](#) a continuación). En términos prácticos, la Empresa debe asegurarse de que el personal que implementa el MPR tenga acceso a los recursos adecuados y sea autosuficiente. En términos operativos, el personal que procesa las denuncias e implementa el MPR debe ser independiente de los denunciados. En particular, no debe haber conexión entre el denunciante y el personal que gestiona una denuncia cuando esta involucre a dichos miembros del personal o a su departamento. De ser necesario, se debe asignar personal neutral y calificado de otra parte de la Empresa para procesar dichas denuncias.²
- **Garantizar la supervisión.** Establezca una supervisión independiente sobre el MPR. Podría ser una junta de supervisión con un presidente independiente o un comité de ética permanente. Para proporcionar supervisión, las empresas más pequeñas pueden asignar un gerente superior o formar un comité que se reúna de manera *ad hoc*. En todos los casos, la Empresa debe definir las funciones y las responsabilidades de la entidad de supervisión y las circunstancias en las que debería involucrarse. Además, se debe establecer un procedimiento de derivación a nivel superior (Véase [la Sección 2.1.3](#)). Esto define las circunstancias en las que las denuncias más graves deben derivarse, a quién deben enviarse y cuándo se deben ser consideradas por la entidad de supervisión. Por ejemplo, un Oficial de Reclamaciones puede manejar las quejas que se clasifican como de importancia “baja” o “moderada”, mientras que los casos de importancia “alta” pueden necesitar asignarse a un gerente superior o a la entidad de supervisión. También se aconseja exigir al personal responsable de recibir las denuncias que informe regularmente a la entidad de supervisión sobre todas las denuncias que ha recibido.

Las Empresas Miembros de la ICoCA explican lo siguiente:

- “ Hemos establecido un Comité de Ética que está separado de las operaciones”.
- “ Por lo general, el gerente en el país maneja las reclamaciones junto a Recursos Humanos y un miembro de la Junta”.
- “ Una junta de supervisión que consiste en miembros del personal supervisa el proceso de reclamaciones de la Empresa. Cada trimestre, reciben un informe que indica cuántas reclamaciones ha recibido la Empresa, sin mencionar ningún detalle”.
- “ Tenemos una junta de ética que consiste en dos directores, un gerente de oficina y un coordinador de operaciones”.
- “ Tenemos un comité de ética que recibe las reclamaciones directamente. Este comité de ética no está vinculado a la gerencia de operaciones ni al departamento de operaciones”.

² El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha interpretado el concepto de “independencia” en varios casos. Los siguientes elementos de la interpretación del Tribunal pueden ser útiles: (1) las decisiones no deben estar influenciadas por la intervención o la presión externas; (2) las partes deben gozar de igualdad de condiciones; (3) las decisiones deben ser objetivas y desinteresadas con respecto al resultado; (4) los que investigan y las partes acusadas deben tener líneas de autoridad independientes; y (5) los investigadores deben tener acceso a sus propios recursos y ser autosuficientes. Véase, por ejemplo: Caso C-506/04, *Graham J. Wilson vs. Ordre des avocats du barreau de Luxembourg* (2006); ECR I-08613, *Jordan vs. Reino Unido* (2003) 37 EHRR 2 en [120]; y Alastair Mowbray, *Duties of Investigation under the European Convention on Human Rights* (2002), 51 ICLQ 437, 440.

¿Por qué es importante?

- Permitir que los denunciantes presenten denuncias al nivel de las operaciones sobre el terreno y al nivel de la sede hace que un MPR sea más efectivo. El acceso al nivel de las operaciones sobre el terreno es esencial, ya que este se encuentra más cerca del denunciante y posibilita una resolución más directa y rápida de su preocupación. Al mismo tiempo, la recopilación de denuncias al nivel de la sede, a través de una línea directa o del sitio web de la Empresa, es necesaria para garantizar la supervisión, la coordinación, el aprendizaje y la mejora del proceso.
- Una Empresa no puede suponer que las acusaciones contra una de sus subsidiarias serán manejadas por el MPR de la subsidiaria. Esto es así porque, cuando las subsidiarias son responsables del daño, se puede suponer que la Empresa matriz es responsable, o bien que los procedimientos de debida diligencia de la Empresa matriz no fueron adecuados. Al desarrollar un MPR, es esencial establecer funciones y responsabilidades claras, tanto para la Empresa como para sus subsidiarias, y hacer los arreglos necesarios para la coordinación.
- Todos los miembros del personal involucrados en el MPR deben tener funciones y responsabilidades claramente definidas. Esto garantiza que las denuncias no “se pierdan entre las grietas” y que, tanto de manera interna como externa, quede claro a quién se debe solicitar información, a quién se deben dirigir las preguntas y quién es responsable de establecer y mantener los plazos.
- Designar un Oficial de Reclamaciones garantiza que las denuncias sean evaluadas inicialmente por una persona, que luego coordina su remisión al canal adecuado para la resolución.
- La instalación de una entidad de supervisión garantiza la independencia del MPR. Si los denunciantes no están satisfechos con la resolución que se les ha ofrecido, también puede servir como la entidad a la que pueden apelar.

1.2.3 ■ Vincular el MPR al panorama externo

Un MPR es una opción para aquellos denunciantes que buscan obtener un recurso. Otras opciones pueden incluir mecanismos estatales judiciales y no judiciales, incluidos los sistemas judiciales nacionales y los tribunales comunitarios. En la medida en que lo exija la ley, las Empresas Miembros deben informar los incidentes a las autoridades competentes. Los mecanismos no estatales y los mecanismos regionales o internacionales de derechos humanos pueden ofrecer opciones adicionales de recurso, entre los cuales se encuentra la ICoCA. Dentro de estos sistemas, los MPR son valiosos porque brindan recursos más cercanos a los denunciantes en las etapas iniciales.

RECUADRO 5. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

“[...] Las Empresas firmantes cumplirán y exigirán a su personal que cumpla las leyes aplicables, incluidos el derecho internacional humanitario y las normas de derechos humanos que les sean impuestas por la legislación nacional pertinente, así como cualquier otra legislación nacional e internacional aplicable.” [\[Código 21\]](#).

“[...] Al término de la investigación, la [Empresa Miembro] elaborará un informe de incidente por escrito, incluyendo la información anteriormente citada, cuyas copias serán entregadas al cliente y, en la medida en que así lo exija la ley, a las autoridades competentes” [\[Código 63\]](#).

Buenas prácticas

- **Mapear los mecanismos de presentación de reclamaciones judiciales y no judiciales disponibles.** Trace un mapa de los mecanismos de presentación de reclamaciones judiciales y no judiciales en las áreas en las que opera la Empresa, incluidos los enfoques comunitarios. La siguiente lista ofrece algunos ejemplos:
 - Tribunales nacionales, regionales e internacionales.
 - Tribunales comunitarios o consuetudinarios.
 - Órganos y tribunales de controversias laborales.
 - Instituciones nacionales de derechos humanos.
 - Puntos de contacto nacionales de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos).
 - *Ombudsman*.
 - Mecanismos de arbitraje.
 - Mecanismos de presentación de reclamaciones del cliente.
 - Mecanismos de las instituciones financieras internacionales.
 - Procesos de relaciones industriales.
 - Mecanismos de presentación de reclamaciones de iniciativas que incluyen a múltiples partes interesadas, como la ICoCA.

Información adicional: [ST: 5](#); [IPIECA: 7](#).

- **Evaluar las funciones de otros mecanismos de presentación de reclamaciones.** Analice las funciones que desempeñan los distintos mecanismos de presentación de reclamaciones judiciales y no judiciales, tanto estatales como no estatales, y qué formas de resolución ofrecen. Decida si hay uno o más que ofrezca a los denunciantes una opción de recurso adicional o alternativa, y determine en qué etapa del proceso podría ser relevante (al tener en cuenta la naturaleza de la denuncia). (Véase [la Sección 3.1.4](#).) Evalúe los posibles efectos de otros sistemas en el diseño del MPR. Actualice el mapeo periódicamente y cada vez que se inicien las operaciones en un nuevo entorno.
- **Identificar vínculos con los mecanismos de presentación de reclamaciones de la comunidad.** Las Empresas deben descubrir de qué manera las comunidades resuelven las controversias y perciben y utilizan diversos mecanismos de presentación de reclamaciones y enfoques para la resolución de controversias. En base a este análisis, determine qué tipos de enfoque tradicional o consuetudinario puede utilizar la Empresa en las áreas en las que opera. Al trabajar con una comunidad, asegúrese de proporcionar información clara sobre el MPR y cómo se puede presentar una denuncia ante la Empresa.

Información adicional: [IPIECA: 17](#).

- **Tomar nota de los requisitos de los Estados territoriales, de origen o contratantes.** Los Estados territoriales, de origen o contratantes pueden exigir que los MPR cumplan con determinadas normas. Debe comprender de qué manera afectarán estos requisitos al diseño del MPR. Evalúe además de qué manera se vinculará al MPR con los procesos judiciales; por ejemplo, establezca cuáles son los criterios nacionales que determinan el acceso a procedimientos judiciales. La legislación también puede exigir a la Empresa que emplee a instituciones externas para resolver denuncias. En base a su evaluación de las necesidades, la Empresa puede decidir contratar instituciones creíbles con este fin.

Información adicional: [ST: 5 a 6](#).

- **Intercambiar información con otras empresas.** Es posible que la Empresa desee compartir información con otras empresas o clientes de la misma área para ver si tienen experiencias útiles sobre cómo operar con mecanismos de presentación de reclamaciones adecuados y efectivos en el contexto local.

Información adicional: [IPIECA: 17](#).

¿Por qué es importante?

- Por varios motivos, 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. Además, las reglamentaciones nacionales pueden requerir que se utilicen primero otros mecanismos. Un MPR no debe tomar el lugar de procedimientos legales formales. Por estas razones, es importante mapear todas las posibles vías de recurso, para que la Empresa y el denunciante puedan identificar la más adecuada.
- A través del mapeo de diferentes vías de recurso, una Empresa puede identificar y comprender mejor los diversos tipos de asistencia y resolución que ofrece cada recurso. A veces, lo más apropiado puede ser buscar asistencia de expertos de terceros para, por ejemplo, tratar casos de acoso sexual por parte del personal, o cuando la denuncia se refiere a una persona de alto rango en la Empresa, o bien cuando las acusaciones se relacionan con tensiones locales. Utilizar adecuadamente otras formas viables de resolución de denuncias puede aliviar la presión sobre el MPR.
- También es importante estar al tanto de los sistemas externos de resolución de denuncias, ya que estos pueden desempeñar una función importante en la comunidad. En algunos casos, los órganos, los funcionarios y los alcaldes del Gobierno local, los líderes tribales, las empresas clientes o las personas de confianza pueden ser puntos de acceso más naturales para los denunciantes. Por ejemplo, los miembros de una comunidad pueden estar más inclinados a presentar denuncias ante las autoridades locales que ante la Empresa. Es vital tener un enlace con esos puntos de acceso.

Paso 2. Diseño y divulgación

2.1 DEFINIR EL ALCANCE DEL MPR

2.1.1 ■ Decidir quién puede acceder al MPR

Las Empresas deben definir el alcance de sus MPR, lo que implica decidir quién puede acceder a ellos.

RECUADRO 6. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas están obligadas a establecer procedimientos “para resolver las reivindicaciones interpuestas por el personal o por terceros” [[Código 66](#)] y a que “estarán destinados al personal y a terceros” [[Código 67a](#)].

Otras normas y principios

PSC.1, párrafo 9.5.7. “La organización debe establecer procedimientos para documentar y abordar las reclamaciones recibidas de las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas)”.

PSC.1, párrafo A.9.5.10. “La organización debe establecer un procedimiento de denuncia y reclamación mediante el cual cualquier parte interesada interna o externa que crea que hay no conformidades posibles o reales con respecto a esta Norma, o violaciones de la ley internacional, las leyes locales o los derechos humanos pueden presentar una denuncia.

ISO 18788, párrafo 8.8.3. “La organización debe establecer procedimientos para documentar y abordar las reclamaciones recibidas de las partes interesadas internas y externas (incluidos los clientes y otras partes afectadas)”.

ISO 28007, párrafo 5.9. “La organización debe establecer y mantener procedimientos accesibles para documentar y tratar las denuncias o las reclamaciones recibidas de las partes interesadas internas o externas (incluidos clientes y denunciantes de irregularidades o testigos)”.

Buenas prácticas

- **Decidir quién puede acceder al MPR.** Acepte denuncias de terceros y del personal e interprételas ampliamente. “Terceros” se refiere a todas las partes interesadas externas a las que el MPR tiene por objeto servir, como las comunidades, los clientes, las autoridades civiles y militares, los proveedores, los sindicatos y sus federaciones y las ONG. (Véase también [Anexo: Definiciones](#)).
- **Considerar aceptar representación.** Sujeto a dos condiciones, debe aceptar las denuncias presentadas en nombre de un empleado o un tercero que presuntamente se haya visto perjudicado por las actividades de la Empresa. Esas dos condiciones son las siguientes:
 - El representante debe tener una conexión con la persona afectada (particularmente en casos de muerte).
 - La persona afectada debe aceptar que la representen.

¿Por qué es importante?

- Una persona o un grupo que presuntamente se haya visto perjudicado por las operaciones de la Empresa puede tener miedo de presentar una denuncia, o bien puede hablar en otro idioma o no estar dispuesto, por otros motivos, a presentar

una denuncia directamente ante la Empresa. En tales casos, al denunciante puede resultarle más fácil presentar una denuncia a través de un representante.

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

Definir el alcance de un MPR implica determinar las acciones de qué individuos pueden estar sujetas a una denuncia.

RECUADRO 7. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Los procedimientos deben “[...] 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” [Código 66].

“[...] Las Empresas exigirán a su personal, al personal subcontratado o a terceros que presten servicios de seguridad en virtud de contratos firmados con las empresas firmantes, que actúen de acuerdo con los principios contenidos en este Código” [Código 16].

Buenas prácticas

- **Definir qué acciones pueden ser objeto de denuncias recibidas por el MPR.** Acepte las denuncias que surjan de actos u omisiones de la Empresa y su personal y, si corresponde, aborde también las denuncias contra las subsidiarias o los subcontratistas.
- **Determinar un procedimiento para abordar denuncias contra subcontratistas.** Decida si las denuncias contra un contratista deben ser procesadas por su propio MPR y cómo se coordinará ese proceso con la Empresa (véase [la Sección 1.2.2](#)). Si el subcontratista procesa las denuncias en su contra, puede ser aconsejable seguir de cerca el desempeño del subcontratista. El seguimiento podría implicar la solicitud y la recepción de actualizaciones periódicas sobre el progreso del caso, así como información sobre la resolución propuesta y su implementación.
- **Asegurar que los subcontratistas reconozcan y entiendan el proceso de denuncia.** Explique las expectativas de la Empresa con respecto a aquellos subcontratistas que reciban denuncias, especialmente denuncias que aleguen que los miembros del personal del subcontratista han violado el Código. Las expectativas de la Empresa pueden establecerse en un acuerdo específico adjunto o incluido en el contrato del subcontratista.

¿Por qué es importante?

- Aceptar las denuncias contra subcontratistas ayuda a la Empresa a tomar conciencia de cualquier descontento en torno a sus operaciones, incluso si estas no son causadas directamente por la propia actividad de la Empresa. Además, garantiza que cualquier problema de rendimiento con respecto a los subcontratistas pueda abordarse en una etapa inicial. Hacer esto ayuda a la Empresa a identificar y abordar el riesgo.

2.1.3 ■ Determinar qué tipos de denuncias cubre el MPR

Como mínimo, un MPR debe abordar las denuncias sobre presuntas acciones y omisiones que violan los principios del Código. En la medida de lo posible, también se deben aceptar denuncias más amplias.

RECUADRO 8. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Los MPR deben “[...] 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 [...]” [Código 66] y deben estar abiertos a recibir “conducta inadecuada o ilegal ante el personal designado, incluidos los actos u omisiones que violen los principios de este Código” [Código 67a].

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 22.](#)

Buenas prácticas

- **Decidir el alcance de las denuncias que se aceptarán.** Debe procesar denuncias sobre presuntas violaciones de los principios del Código y denuncias sobre los efectos de las operaciones de la Empresa en los miembros del personal y las partes interesadas externas. Además, defina un proceso para discriminar entre las denuncias que tienen fundamentos genuinos y las denuncias falsas o infundadas. Este procedimiento debe aclarar los motivos por los cuales se rechazará una denuncia, qué explicación se dará a los denunciantes y cómo se mitigarán los efectos de las reclamaciones falsas. Si un denunciante no acepta un rechazo, considere explicar los motivos de la decisión públicamente.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 13;](#) [HU: 31.](#)

- **Decidir si la Empresa aceptará denuncias que no estén directamente relacionadas con sus operaciones.** En general, las empresas solo deben rendir cuentas por las acciones de las que efectivamente son responsables. Si una Empresa recibe una denuncia que alega daños vinculados a sus operaciones (pero de los cuales no es directamente responsable), la Empresa debe considerar procesarla, a fin de abordar todos los posibles efectos adversos, evitar la intensificación y resolver los motivos de la reclamación.
- **Decidir de qué manera se deben procesar las denuncias graves.** La Empresa debe aclarar cómo se clasificarán las denuncias según su gravedad y quién se ocupará de cada categoría de denuncia. Una matriz de riesgo para clasificar las denuncias en términos de mayor o menor riesgo puede evitar que se tomen decisiones arbitrariamente. Sin embargo, es posible que una matriz de riesgo con criterios fijos no sea de utilidad si las denuncias evolucionan. Un caso de “riesgo bajo” puede convertirse rápidamente en un caso de “riesgo mayor” si no se revisa con prontitud o rigurosidad. Del mismo modo, algunos denunciantes pueden comenzar a exagerar cuestiones relativamente menores si perciben que una Empresa presta mayor atención a las denuncias clasificadas como de “alto riesgo”. También es importante considerar los riesgos para la comunidad, que pueden ser elevados incluso si el riesgo para la Empresa es bajo.

Información adicional: [IPIECA: 49 y 103.](#)

¿Por qué es importante?

- Si un MPR acepta todo tipo de denuncias, no solo presuntas violaciones de los principios del Código, es más probable que detecte y aborde problemas o preocupaciones en una etapa inicial, antes de que se intensifiquen. Además, de esa manera es más probable que la Empresa tome conciencia de toda la gama de riesgos y problemas que pueden surgir de sus operaciones. Incluso una denuncia infundada, por ejemplo, puede indicar la presencia de una denuncia legítima subyacente que debe abordarse.

- El desarrollo de una vía de intensificación garantiza que los casos más graves se aborden en el nivel correcto de liderazgo; además, reconoce que algunas denuncias deben trasladarse a otros procesos (como los tribunales). (Véanse también las [Secciones 1.2.3](#) y [3.1.4](#) sobre la elección de los sistemas adecuados).

2.1.4 ■ Aceptar denuncias confidenciales

A fin de minimizar los riesgos para la seguridad del denunciante, una Empresa debe aceptar denuncias confidenciales y desarrollar un proceso para proteger a los denunciantes y su identidad, así como a sus familias y pertenencias.

RECUADRO 9. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben “tramitarán las denuncias [...] respetando la confidencialidad” [[Código 67c](#)] y velar “porque el personal que denuncie de buena fe las malas acciones obtenga protección contra posibles represalias por haber realizado tales denuncias” [[Código 67g](#)].

Buenas prácticas

- **Asegurar la confidencialidad en todos los casos.** La identidad de un denunciante, incluso si es conocida por el equipo de procesamiento, debe permanecer confidencial y no debe compartirse con las divisiones operativas de la Empresa ni con ninguna persona externa. Desarrolle una política de confidencialidad que establezca las medidas que tomará la Empresa y el proceso que seguirá para ocultar la identidad de los denunciantes y garantizar la confidencialidad de sus denuncias.

Información adicional: [HU: 24](#).

- **Definir un proceso para proteger a los denunciantes y a sus familias y pertenencias.** Debe desarrollar un proceso que permita identificar cualquier riesgo para los denunciantes y tomar medidas para minimizar las amenazas a ellos o a sus pertenencias, o la intimidación a los miembros de sus familias y testigos (Véase [la Sección 3.2.2](#)). Asegúrese de que el procedimiento demuestre consciencia de género y aborde las necesidades de los grupos vulnerables. Al preparar esta política, le puede resultar útil usar la información contenida en evaluaciones de riesgos previas por parte de la Empresa (véase [la Sección 1.1.3](#)).
- **Decidir cómo manejar las denuncias anónimas.** Los denunciantes pueden presentar denuncias de forma anónima si temen represalias. En general, las Empresas deben estar preparadas para recibir denuncias anónimas. Sin embargo, las denuncias anónimas pueden carecer de detalles, lo que las hace difíciles de investigar o resolver. 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. Las denuncias anónimas a veces se pueden procesar de manera efectiva e interactiva a través de casillas de chat en línea, lo que permite a los denunciantes expresar su preocupación de forma anónima.

Información adicional: [IPIECA: 25](#).

- **Establecer un sistema de registro de información.** Decida qué tipo de sistema de administración de información utilizará la Empresa para hacer un seguimiento de las denuncias y administrar la información confidencial en virtud de la legislación aplicable para la protección de datos. La Empresa se puede basar en un sistema estandarizado que ya utiliza, o bien puede adoptar uno nuevo. Las opciones de sistemas adecuados incluyen hojas de cálculo de Excel, el almacenamiento de información confidencial en una caja fuerte y el desarrollo de una herramienta de tecnología de la información (TI) para toda la Empresa. Las herramientas de TI pueden registrar denuncias automáticamente, vigilar su estado y emitir alertas sobre denuncias vencidas e informes generales. Para garantizar la confidencialidad, registre la identidad y los datos personales de los denunciantes y la información sobre el asunto de su denuncia.

Información adicional: [IPIECA: 85](#).

¿Por qué es importante?

- Un proceso de denuncias que se lleva a cabo públicamente puede exponer al denunciante a represalias o a su estigmatización. Estos riesgos pueden ocurrir, por ejemplo, cuando el denunciante ha sido víctima de acoso sexual o cuando podría recibir una compensación considerable. La protección de la confidencialidad de las partes involucradas, de las acusaciones y del resultado protege también al denunciante.
- La aceptación de denuncias anónimas puede limitar hasta qué punto y con qué profundidad se puede investigar una denuncia. Sin embargo, cuando un denunciante alega que se ha visto perjudicado por la actividad de la Empresa, las denuncias anónimas pueden proporcionar información útil y permitir que la Empresa tome medidas correctivas antes de que un problema se intensifique.
- La estandarización de la gestión de datos es necesaria para garantizar la confidencialidad de la información y el funcionamiento eficiente del proceso de denuncias.

2.2 GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD Y LA EQUITAD

2.2.1 ■ Garantizar que el MPR sea justo y equitativo

Las Empresas Miembros deben procesar las denuncias de manera justa y equitativa. Esto implica que los miembros de las comunidades perciban que la distribución de los beneficios es razonable, incluida su parte, y que los denunciantes tengan acceso razonable a la información, el asesoramiento y la experiencia necesaria para los asuntos que los preocupan.

RECUADRO 10. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que “[...] *los procedimientos [sean] justos, accesibles, y [que ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia*” [[Código 67a](#)] y deben “*tramitarán las denuncias sin demora, de forma imparcial y respetando la confidencialidad*” [[Código 67c](#)].

Principios Rectores: [Principios Rectores: 31a, c, d, e.](#)

Buenas prácticas

- **Definir plazos para cada paso del proceso.** Es importante establecer plazos indicativos para cada paso, comunicar esta información al denunciante a lo largo del proceso y notificar al denunciante cualquier desviación, con la justificación correspondiente. Se debe acusar recibo de una denuncia por escrito, generalmente dentro de los dos a siete días posteriores a la recepción.
- **Asegurar que el proceso sea equitativo.** Establezca un proceso para garantizar que la información relevante se comparta con el denunciante de una manera que a él o ella le resulte comprensible y adecuada. La comunicación debe demostrar consciencia de género. Por ejemplo, es posible que una denunciante desee hablar sobre su denuncia con otra una mujer o que la represente alguien que actúe en su nombre. En base a la equidad, es posible que la Empresa acepte que un consejero o una ONG asesoren al denunciante a lo largo del proceso de denuncia, o que se facilite el acceso a un asesor jurídico. La equidad también implica que todas las partes disfruten del mismo acceso a la información (en la medida de lo razonable). Por ejemplo, al discutir conclusiones o emitir informes, los denunciantes deben tener el mismo acceso a esta información que la Empresa.

Información adicional: [GR: 30 y 31](#); [CSR: 17](#); [IPECA: 49](#).

- **Otorgar el derecho a estar acompañado.** En todas las etapas del proceso, se debe permitir que los denunciantes traigan a un acompañante que los apoye y asesore. Puede ser un miembro de la familia, un amigo, un asesor (jurídico) o un representante de un gremio.

Información adicional: [IPECA: 50](#).

- **Establecer un proceso de apelación.** La Empresa debe permitir que los denunciantes apelen la resolución de sus denuncias, ya sea de manera o a través de un mecanismo externo (véase [la Sección 4.1.2](#)). El proceso debe dejar en claro bajo qué circunstancias un denunciante puede apelar a la entidad asignada para que esta proporcione supervisión (véase [la Sección 1.2.2](#)) o a otras entidades identificadas al mapear los mecanismos externos de presentación de reclamaciones (véase [la Sección 1.2.3](#)). En su proceso de apelación, la Empresa también puede hacer uso de enfoques externos, como la solución de controversias por vías alternativas (ADR), una forma de resolución de controversias que evita que se recurra a los tribunales. La ADR ofrece una variedad de enfoques, incluida la negociación y la resolución cooperativa de problemas en la que solo participan las partes involucradas en la controversia. La negociación involucra a personas u organizaciones externas que pueden ayudar a facilitar la resolución de una denuncia, por ejemplo, mediante arbitraje. Si una denuncia se deriva a una instancia de arbitraje, una persona u organización externa de confianza debe hacer una recomendación no vinculante o imponer una solución vinculante, según los términos de un acuerdo alcanzado previamente por la Empresa y el denunciante.

Información adicional: [IPECA: 55 y 57](#).

¿Por qué es importante?

- Si la Empresa comunica y publica los cronogramas indicativos para cada paso, el proceso se vuelve predecible para los denunciantes, lo que genera confianza. Además, esto hace que el proceso sea más transparente, lo que ayuda a satisfacer las preocupaciones de interés público.
- Por lo general, la Empresa tiene más recursos y un mejor acceso a la información que un denunciante. Por lo tanto, es esencial una comunicación clara y regular

para que el denunciante comprenda el proceso de denuncia y sus posibles resultados. Las fallas en la comunicación o las respuestas pueden convertirse en reclamaciones.

- Asegúrese de que el MPR sea entendible. Esto no solo garantiza que los denunciantes puedan utilizarlo, sino que además ayuda al nuevo personal responsable de procesar las denuncias a implementar el procedimiento.
- Permitir que los denunciantes vayan acompañados por un representante, un miembro de la familia o un amigo aumenta su confianza, a la vez que evita las injusticias o las percepciones de injusticia.
- La concesión del derecho de apelación les proporciona a la Empresa y al denunciante la certeza de que se han explorado todas las opciones disponibles para la resolución. Proporcionar opciones de apelación, especialmente opciones externas, reduce las probabilidades de que el MPR se perciba como parcial en favor de la Empresa. Involucrar mecanismos externos también puede aumentar la legitimidad del proceso de denuncias de la Empresa.

2.2.2 ■ Hacer que el MPR sea accesible

Un MPR solo puede ser efectivo si las personas a las que está destinado lo conocen, confían en él y pueden utilizarlo. Por lo tanto, las Empresas Miembros deben proporcionar una variedad de formas mediante las cuales las personas pueden presentar denuncias. Por las mismas razones, las Empresas deben minimizar los obstáculos que podrían impedir que las personas utilicen los MPR.

RECUADRO 11. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que los procedimientos sean “[...] justos, accesibles y [ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia” ([Código 67a](#)).

También deben publicar “la información relativa al procedimiento de reclamación en una página web de acceso público” ([Código 67b](#)).

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31b](#).

Buenas prácticas

- **Diversificar el acceso.** Las Empresas deben asegurarse de que un denunciante pueda presentar su denuncia a través de varias rutas, de las cuales al menos una debe ser independiente de la administración de la Empresa. Especialmente si la Empresa opera en un área geográfica grande, establezca puntos de acceso con terceros que estén presentes permanentemente en el área (funcionarios del Gobierno local, ONG u otras instituciones locales fiables, como bibliotecas con computadoras y conexión a Internet). Una opción aconsejable es establecer un punto de acceso donde los denunciantes puedan celebrar reuniones cara a cara. Una vez definidos, difunda estos puntos de acceso.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 5](#); [IPIECA: 35, 43 y 44](#).

RECUADRO 12. EJEMPLOS DE PUNTOS DE ACCESO

Los denunciantes pueden comunicar sus preocupaciones a través de los siguientes medios, entre otros:

- En reuniones cara a cara con miembros del personal de la Empresa.
- A través de una oficina de la Empresa.
- Por correo electrónico.
- Por carta.
- En línea, a través del sitio web de la Empresa.
- A través de un sistema de Intranet.
- A través un número de teléfono dedicado (línea directa).
- A través de terceros (como ONG, gremios y sus federaciones).
- A través de buzones de denuncias en ubicaciones públicas (bibliotecas con acceso a Internet, etc.).
- Viviendas comunitarias.

Para las **empresas marítimas de seguridad privada** puede ser difícil crear múltiples puntos de acceso, ya que su trabajo puede afectar a comunidades dispersas, como los pescadores, a lo largo de costas extensas. En tales casos, algunos intermediarios fiables pueden recibir denuncias relacionadas con lo siguiente:

- Asociaciones de pesca.
- Estaciones o puertos locales de descarga de peces.
- Servicios marítimos locales de comunicación por radio.

- **Minimizar las barreras de acceso.** Identifique las barreras que podrían evitar que las personas utilicen el MPR. Por ejemplo, con frecuencia la información sobre los MPR en los sitios web de la Empresa es difícil de encontrar. Las Empresas deben publicar información de fácil acceso y explicar con claridad los elementos claves del proceso de reclamación, incluida la forma de presentar una denuncia.

RECUADRO 13. EJEMPLOS DE BARRERAS DE ACCESO

Las barreras de acceso incluyen las siguientes:

- Miedo a las represalias.
- Idioma. (¿El denunciante tiene la opción de hablar en su idioma?)
- Género. (¿Las mujeres se sienten cómodas al acercarse a los puntos de acceso del MPR?)
- Alfabetización. (¿El MPR permite a los denunciantes analfabetos presentar una denuncia?)
- Costo. (¿Los denunciantes pobres pueden costear la presentación de una denuncia?)
- Ubicación de las oficinas de la Empresa. (¿Los denunciantes pueden trasladarse fácilmente a la oficina de la Empresa?)
- Acceso a Internet. (¿La gente de la comunidad tiene computadoras con acceso a Internet?)
- Adecuación cultural. (¿Puede un tercero presentar una denuncia en nombre del denunciante?)
- Grupos vulnerables. (¿Los puntos de acceso están diseñados de manera tal que los puedan utilizar niños, ancianos y personas con discapacidades?)

El MPR debe identificar y resolver posibles barreras. Por ejemplo, si el idioma es una barrera, traduzca la información relevante sobre el MPR a un lenguaje que comprenda el denunciante. Es posible que la Empresa decida capacitar a un oficial o un asesor de comunicaciones para comunicarse con los miembros de las comunidades locales en sus idiomas.

Información adicional: [PPEC: 15](#); [CSR: 12](#); [HU: 21](#); [CSR: 12](#).

¿Por qué es importante?

Los denunciantes necesitan múltiples puntos de acceso para presentar sus denuncias de una manera que les resulte simple y práctica. Las Empresas deben tener en cuenta que algunos denunciantes pueden desconfiar de la Empresa o sentirse intimidados para acercarse a la Empresa directamente.

2.2.3 ■ Aumentar la concientización

El hecho de que el MPR sea accesible no siempre garantiza que quienes se espera que lo utilicen sean conscientes de su existencia. Esto también impide el acceso. Una vez que el MPR se ha diseñado y establecido, debe difundirse en el sitio web de la Empresa y publicitarse activamente, para aumentar la concientización, describir el proceso y explicar cómo los denunciantes pueden registrar sus preocupaciones. Esta información debe estar a disposición del personal, las comunidades y las autoridades locales, las ONG y todas las demás personas relevantes en las áreas donde opera la Empresa.

RECUADRO 14. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que los procedimientos sean “[...] justos, accesibles y [ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia” ([Código 67a](#)).

Otras normas y principios

[Principios Rectores: 31c](#).

PSC.1, párr. 9.5.7. “Los procedimientos se comunicarán a las partes interesadas internas y externas para facilitar que los individuos denuncien casos posibles y casos reales de no conformidad con esta Norma o violaciones de la legislación internacional, las leyes locales o los derechos humanos”.

PSC.1, párr. A.9.4.2. “La organización debe establecer y comunicar a las partes interesadas correspondientes los procedimientos internos y externos de denuncias y reclamaciones. Los procedimientos deben garantizar la privacidad y la confidencialidad; además, deben adaptarse a los requisitos culturales, lingüísticos, tecnológicos y de educación del público objetivo. Se deben establecer procedimientos para crear un mecanismo de presentación de informes para denuncias y reclamaciones, tanto anónimas como no anónimas”.

PSC.1, párr. A.9.5.10. “La organización debe adoptar y publicar procedimientos de reclamación que permitan una resolución pronta y equitativa de las denuncias”.

ISO 18788, párr. 7.4.4. “Los procedimientos de denuncias y reclamaciones deben comunicarse a las partes interesadas internas y externas. Los procedimientos estarán a disposición del público en un sitio web y se deberán minimizar los obstáculos de acceso causados por el idioma, el nivel de educación o el temor a las represalias; asimismo, se deberán considerar las necesidades de confidencialidad y privacidad”.

Buenas prácticas

- **Integrar el MPR de manera interna.** El MPR debe integrarse en la capacitación inicial y recurrente del personal, debe publicarse en la Intranet de la Empresa e incluirse en manuales y cualquier otro documento o dispositivo utilizado para la capacitación. Se le debe informar al personal sobre los métodos y las herramientas utilizados para proteger a los denunciantes, los testigos y las fuentes de información.
- **Publicitar el MPR de manera externa.** Publicite la existencia del MPR de manera externa y extensa, mediante una gama de canales adecuados. Incluya las ubicaciones donde las personas que puedan utilizar el MPR se reúnan o congreguen. Utilice carteles, folletos, tarjetas de presentación, reuniones cara a cara, boletines informativos y redes sociales. La información distribuida debe adaptarse al contexto y al público al que está destinada. Esto quiere decir que la comunicación con los empleados y los contratistas puede ser más técnica que con los clientes o las comunidades. Las comunicaciones deben adaptarse a las operaciones de la Empresa y a los requisitos de los clientes. Por ejemplo, si se contrata a una Empresa para llevar a cabo operaciones en las que esta debe mantener un perfil bajo, es posible que deba comunicarse más mediante el boca a boca que por publicidad.

Información adicional: [CSR: 12.](#)

RECUADRO 15 : EJEMPLOS: PUBLICIDAD DE UN MPR

Cómo publicitar el MPR

- Publique información en el sitio web de la Empresa.
 - Reúnase con comunidades o tribus locales.
 - Entrégueles tarjetas de presentación de los miembros del personal local para distribuir en sus comunidades.
 - Publique un boletín del proyecto que explique en qué consiste el MPR.
 - Haga referencia al MPR en los contratos o los términos de referencia de los proveedores y los subcontratistas.
 - Aliente a los conductores y a los que manejan convoyes a aumentar la concientización entre las comunidades locales afectadas por los movimientos de la Empresa.
 - Ponga carteles en los idiomas locales que muestren en qué consiste una denuncia y en qué no.
- **Emplear a locales.** Los empleados locales pueden aumentar la concientización sobre el MPR en sus comunidades y dar su opinión sobre el efecto de las operaciones de la Empresa.
 - **Establecer expectativas.** Explique cómo y dónde se puede acceder al MPR, describa cada paso del proceso de principio a fin y enumere los cronogramas indicativos. También puede ser útil explicar lo que el MPR no es, lo que no puede proporcionar y las denuncias que no abordará. Discuta el procedimiento con las partes interesadas internas y externas para obtener su aceptación, para probar el proceso y para revisarlo. Después de las pruebas, reciba sugerencias de las partes interesadas externas y del personal a través de encuestas y reuniones. Esto puede ayudar a mejorar el proceso de denuncias de la Empresa y generar confianza y legitimidad.

Información adicional: [IPIECA: 37;](#) [CSR: 13.](#)

- **Mantener el esfuerzo.** Mantener múltiples puntos de acceso es un esfuerzo continuo que no termina al lanzar el MPR. Es aconsejable poner en marcha sistemas para publicitar el MPR después de su promoción inicial, ya que la gente puede olvidarse de él hasta el momento en que lo necesite. Asegúrese de que la gente pueda encontrar información esencial con facilidad. De manera interna, considere la posibilidad de hacer encuestas para evaluar cuánto sabe el personal sobre el MPR. Publique boletines informativos regularmente.

Información adicional: [PPEC: 16.](#)

¿Por qué es importante?

- Hacer que el MPR sea accesible para el personal tiene dos objetivos: (1) garantizar que el personal sepa a dónde dirigir sus denuncias; y (2) educar al personal sobre cómo manejar las denuncias presentadas por terceros.
- Si los posibles denunciadores no saben que existe el MPR, no pueden acceder a él.
- Los empleados locales están más familiarizados con las comunidades que viven en las áreas donde opera la Empresa y, por lo tanto, están bien posicionados para promover el mecanismo.
- Si se explican los pasos y los cronogramas de un MPR, este se vuelve más predecible, y es más fácil para la Empresa manejar las expectativas y evitar decepciones.

Buenas prácticas

Operación del mecanismo de presentación de reclamaciones de una empresa

Paso 3. Procesamiento de una denuncia

3.1 REGISTRAR, RECONOCER Y EVALUAR

3.1.1 ■ Registrar la denuncia

Una vez recibida una denuncia, debe asentarse en los registros de la Empresa.

RECUADRO 16. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben mantener “un registro de las denuncias realizadas, las conclusiones, o las medidas disciplinarias adoptadas [...]” [[Código 67d](#)].

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31g](#).

Buenas prácticas

- **Registrar todas las denuncias.** Cada denuncia recibida se debe registrar (Véase [la Sección 2.1.4](#) sobre un posible sistema y formato para registrar denuncias), incluidas aquellas que excedan del alcance del MPR o que no sea aceptables. Es aconsejable tomarse cada denuncia en serio y tratar a cada denunciante con respeto.

Información adicional: [HU: Puntos de orientación n.º 13 y n.º 14.](#)

- **Centralizar la información.** Una denuncia puede llegar y manejarse a nivel de proyecto o a nivel de país (Véase [la Sección 1.2.2](#)). Esto puede hacer que la denuncia se aborde cerca de la fuente y el proceso se mueva con mayor rapidez. Sin embargo, aun si se procesan a nivel local, todos los incidentes deben comunicarse a la sede.
- **Preservar la confidencialidad.** Registre las denuncias de manera tal que se respete la confidencialidad del denunciante y se evite cualquier riesgo a su seguridad (Véase [la Sección 2.1.4](#)). Si el denunciante no ha solicitado explícitamente que se mantenga la confidencialidad o las condiciones bajo las cuales se recopiló la información no son claras, mantenga la confidencialidad de la identidad del denunciante y la información asociada con el caso hasta que se otorgue el consentimiento específico.

Información adicional: [MACNUDH: 8.](#)

¿Por qué es importante?

- Registrar cada denuncia recibida y tratarla seriamente garantiza que no se pierda ninguna denuncia ni se rechace inapropiadamente. Por ejemplo, incluso si una denuncia parece ser infundada a primera vista, puede indicar una preocupación legítima subyacente que debería abordarse.
- Un MPR debe ser una fuente de aprendizaje continuo. Un registro de denuncias se puede analizar en términos de frecuencia, patrón y causas. Los resultados pueden ayudar a la creación de políticas y prevenir que se repita el daño (véase [la Sección 4.2.3](#)).

- Comunicarle toda la información a la sede garantiza que no se pierda información y que la coordinación entre las diferentes oficinas sea eficiente.
- El registro de las denuncias es necesario en caso de que se solicite a una Empresa que ponga sus registros a disposición de una autoridad competente o que coopere con investigaciones oficiales (véase [la Sección 3.1.4](#)).

HERRAMIENTAS Y EJEMPLOS ÚTILES

Ejemplo: registrar por separado la identidad y los datos personales de los denunciantes

Si se registran los detalles de un incidente en un cuaderno, los datos personales del denunciante se deben registrar en una hoja de papel separada. Se debe asignar un código a la persona y debe aparecer al inicio de la información registrada en el cuaderno ([MACNUDH: 8](#)).

3.1.2 ■ Acusar recibo de la denuncia

Cuando una Empresa ha recibido y registrado una denuncia, debe enviar un acuse de recibo formal al denunciante de inmediato para asegurarle que el caso está en el sistema y será tratado a la brevedad.

RECUADRO 17. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben tramitar “las denuncias sin demora, de forma imparcial y respetando la confidencialidad” [[Código 67c](#)] y garantizar “[...] que las cuestiones planteadas sean examinadas y ejecutadas sin dilaciones indebidas” [[Código 67g](#)].

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31c](#).

Buenas prácticas

- **Acusar recibo de una denuncia a la brevedad.** Cuando haya recibido una denuncia, acuse recibo a la brevedad (para obtener información sobre los cronogramas indicativos Véase [la Sección 2.2.1](#)). Indique cuándo es probable que se tomen los pasos que siguen en el proceso y brinde información sobre la política de confidencialidad de la Empresa. Esta información debe transmitirse en un lenguaje que sea culturalmente adecuado, discreto (que no comprometa al denunciante) y que se adapte a la situación del denunciante. Por ejemplo, si un denunciante es analfabeto, haga los arreglos necesarios para que alguien le lea la comunicación, de manera que el denunciante esté debidamente informado.

Información adicional: [HU: 24](#); [PPEC: 18](#).

- **Mantener al denunciante informado durante todo el proceso.** Tome las medidas para mantener al denunciante al tanto a lo largo del proceso, incluso si solo es para informarle que el proceso está dentro de los cronogramas establecidos. Si hay demoras, informe al denunciante y explíquele por qué han ocurrido.

Información adicional: [GHF: 59](#); [HU: Punto de orientación n.º 12](#).

¿Por qué es importante?

- El acuse de recibo, la comunicación frecuente y las actualizaciones de estado le aseguran al denunciante que no se lo ha ignorado. Ayudan al denunciante a comprender qué puede esperar del proceso y a evitar malentendidos.
- Los MPR deben ser predecibles. Proporcionar información y cronogramas al denunciante en cada paso promueve este objetivo.

HERRAMIENTAS Y EJEMPLOS ÚTILES

Ejemplos: formas de acusar recibo.

- Envíe una carta. (Puede encontrar un modelo de carta de acuse de recibo en: <https://www.cao-grm.org/tools-and-resources>.)
- Llame por teléfono.
- Visite al denunciante en persona.
- Envíe una copia del formulario de denuncia.

Ejemplo: incentivos para responder a la brevedad.

Si el personal asignado para investigar una denuncia no responde dentro de un plazo determinado, se le puede enviar una notificación automática a la administración superior. Esto crea un incentivo para el departamento involucrado y demuestra que la administración se toma en serio el manejo de las denuncias [PPEC: 18].

3.1.3 ■ Evaluar la denuncia

Después de registrar y acusar recibo de una denuncia, la Empresa debe evaluar su naturaleza. Determinar la naturaleza de una denuncia implica evaluar los riesgos para la Empresa y los riesgos para el denunciante, decidir a quién se le debe informar y quién administrará la investigación y las acciones subsiguientes.

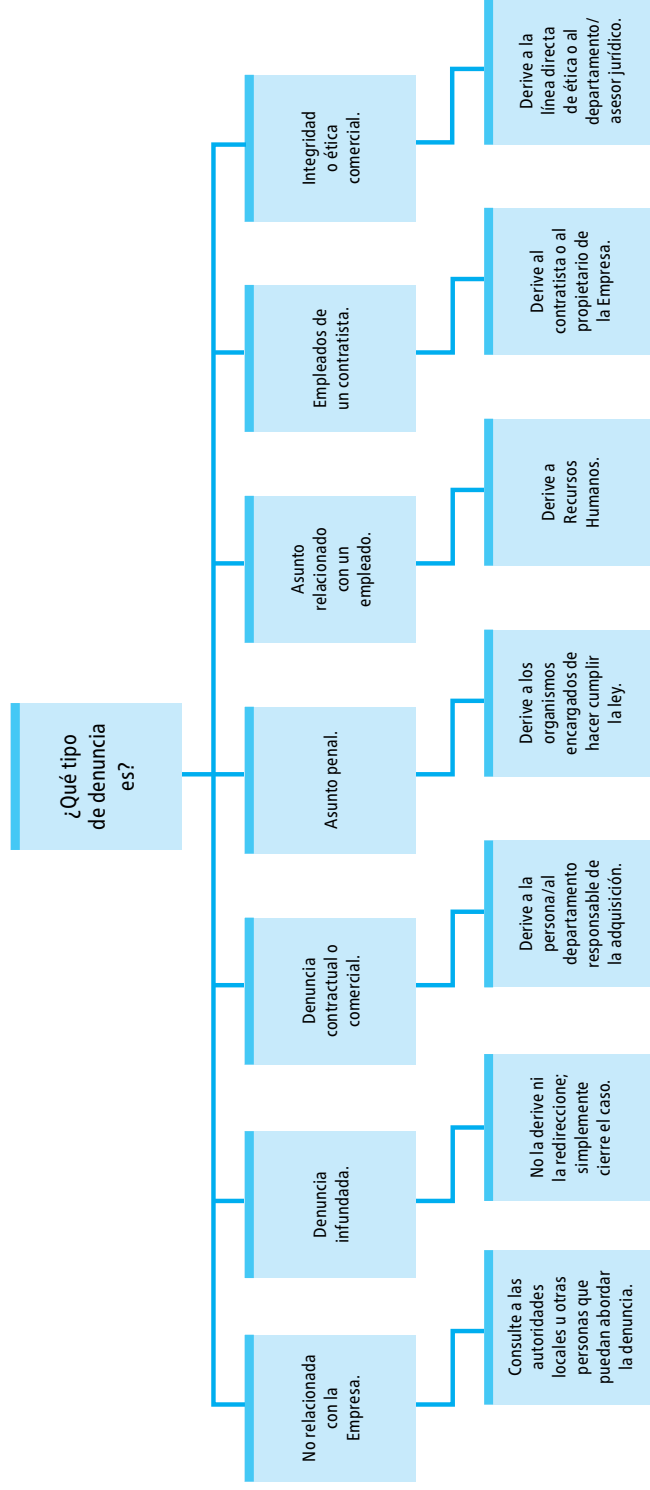
Buenas prácticas

- **Evaluar si la denuncia califica de conformidad con el MPR.** Evalúe tan pronto como sea posible (idealmente entre 24 y 48 horas) si la denuncia se encuentra dentro del alcance del MPR (véase [la Sección 2.1.1](#)).

Información adicional: [IPIECA: 47 y 48](#).

- **Decidir si se debe derivar.** Si una denuncia excede el alcance del MPR, se deben considerar otras maneras de manejarla. Si la denuncia es grave y compleja, se puede derivar a un nivel superior de manera interna (véase [la Sección 2.1.3](#) sobre el uso de una matriz de riesgos). La siguiente figura, desarrollada por la IPIECA, muestra posibles caminos de derivación. Utilice el mapeo que se hizo cuando el MPR estaba en la etapa de desarrollo (véanse [la Sección 1.2.1](#) y [la Sección 1.2.3](#)) para evaluar si es necesario o adecuado derivar la denuncia a otro mecanismo de presentación de reclamaciones en el área operativa. Considere la posibilidad de utilizar mecanismos tradicionales y consuetudinarios. En el caso de las denuncias de actividades delictivas, evalúe si es necesario derivar la denuncia a la autoridad competente (véase [la Sección 3.1.4](#)). En algunos sistemas nacionales, una autoridad reguladora de seguridad privada puede tener un mecanismo que aborde denuncias de naturaleza más bien administrativa; también puede exigir a las Empresas que denuncien incidentes.

Figura 1. Evaluación del tipo de denuncia y del curso de acción adecuado



¿Por qué es importante?

- Evaluar tan pronto como sea posible si una denuncia está dentro del alcance del MPR garantiza que cada denuncia se procese de manera eficiente y que se identifique un curso de acción adecuado. La evaluación rápida también puede permitir que se aborden pequeños problemas a la vez, lo que evita que se intensifiquen y elimina la necesidad de una investigación.

3.1.4 ■ Considerar la presentación de un informe ante las autoridades

En determinadas situaciones, una Empresa está legalmente obligada a informar una denuncia a una autoridad competente, por ejemplo a una autoridad reguladora de seguridad privada o, si un caso incluye acusaciones penales, a la autoridad nacional que tenga jurisdicción penal. Una “autoridad competente” es toda persona, autoridad nacional u organización regional o internacional que tenga una autoridad, una capacidad o un poder delegado legalmente para desempeñar una función designada. Cuando ciertas tareas, acciones o responsabilidades se han delegado a una autoridad, solo esa autoridad es “competente” para implementarlas. Esta Orientación aconseja que las autoridades competentes se determinen según el caso, orientadas por las buenas prácticas que se detallan a continuación. Se debe llevar a cabo una evaluación para garantizar que la autoridad en cuestión pueda proporcionar un recurso efectivo.

RECUADRO 18. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Una autoridad competente es “ toda organización estatal o intergubernamental cuya jurisdicción tiene competencia sobre las actividades y/o las personas en cuestión. El término “Autoridades Competentes” deberá ser interpretado de forma acorde” [[Sección B del Código](#)].

“[Las Empresas Miembros] 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 [...] en su caso, ante las autoridades competentes” [[Código 67a](#)].

Asimismo, están obligadas a informar “ y se requerirá de su personal que informe, sobre cualquier sospecha fundada o razonable relativa a la comisión de los actos señalados en el párrafo 22 de este Código, al cliente y a una o más de las siguientes autoridades: las autoridades competentes en el país donde el hecho tuvo lugar, el país de nacionalidad de la víctima, o el país de nacionalidad del autor” [[Código 24](#)].

Se debe definir un proceso para poner los registros a disposición de una autoridad competente si así lo solicita, “[...] Salvo que esté prohibido o protegido por las leyes aplicables [...]” [[Código 67d](#)].

Otras normas y principios

PSC.1, párr. 9.5.7. “Las reclamaciones que denuncien actos penales, violaciones de los derechos humanos o un peligro inminente para los individuos deberán ser abordados inmediatamente por la organización y otras autoridades, según corresponda”.

ISO 18788, párr. 8.8.3. “La organización debe establecer y documentar procedimientos para f) la comunicación con las autoridades correspondientes. Las reclamaciones que denuncien actos penales, violaciones de los derechos humanos o un peligro inminente para los individuos deberán ser abordados inmediatamente por la organización y otras autoridades, según corresponda”.

ISO 18788, párr. A.8.8.3. “Los procedimientos deben incluir, entre otros, k) la notificación a las autoridades correspondientes”.

ISO 28007, párr. 5.9. “Procedimientos para documentar e informar sobre conductas impropias o ilegales, ya sea internamente o a través de terceros, a las autoridades competentes”.

Buenas prácticas

- **Evaluar la obligación de informar a las autoridades.** De acuerdo con la anterior evaluación (véase [la Sección 3.1.1](#)), decida si la Empresa está obligada a presentar la denuncia a una autoridad. Tenga en cuenta lo siguiente a la hora de tomar una decisión:
 - **Proceso de derivación.** Si bien para cada decisión se debe tener en cuenta el contexto, el Oficial de Reclamaciones no debe decidir por su cuenta si deriva o no una denuncia a las autoridades competentes. La administración superior debe evaluar si es necesario derivar una denuncia a la junta de supervisión u otra entidad que pueda proporcionar supervisión (véase [la Sección 1.2.2](#)).
 - **Rapidez.** Es esencial llevar a cabo esta evaluación con prontitud para evitar que el denunciante sufra algún otro daño.

RECUADRO 19. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR INCIDENTES A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS

Además de las autoridades judiciales, en algunos Estados existe un organismo o un departamento institucional específico que es responsable de la regulación y la supervisión de la seguridad privada. Este organismo puede exigir a las Empresas que notifiquen todos los incidentes y las denuncias, o tipos específicos de incidentes o denuncias. Establezca si la autoridad del Estado territorial o de origen de la Empresa impone obligaciones y, de ser así, cuáles son esas obligaciones.

- **Evaluar cuáles son las autoridades competentes para proporcionar un recurso efectivo.** Además de llevar a cabo la evaluación anterior, identifique cuáles son las autoridades competentes para proporcionar un recurso efectivo. Al llevar a cabo esta evaluación, puede resultarle útil hacer las siguientes comprobaciones.
 - **Mapear las opciones.** Existen autoridades competentes a nivel local, nacional e internacional. Utilice el mapa de los mecanismos externos de presentación de reclamaciones que se prepararon durante el desarrollo del MPR (véase [la Sección 1.2.3](#)) para mapear las opciones. Puede resultarle útil mapear por separado las opciones en el Estado de origen de la Empresa, el Estado contratante y el Estado territorial.
 - **Evaluación de riesgos.** Para cada una de las opciones identificadas, evalúe los riesgos para la Empresa. Este análisis se puede fundamentar con la evaluación general de riesgos de la Empresa, cualquier evaluación de riesgos operativos específica para el área de operación y la evaluación de necesidades y riesgos que se llevó a cabo durante la etapa de desarrollo del MPR (véase [la Sección 1.1.3](#)).
 - **Protección de los denunciantes.** Para cada opción identificada, evalúe los riesgos para el denunciante u otras personas vinculadas con la denuncia y tenga en cuenta cómo se pueden mitigar esos riesgos. Planifique medidas de protección en consecuencia. (Véanse las [Secciones 2.1.4](#) y [3.2.2](#).)

- **Acceso al recurso.** Evalúe si el denunciante puede obtener un recurso (y, de ser así, qué tipo de recurso) si la denuncia se remite a una o más de las autoridades competentes identificadas. Decida si los recursos disponibles cumplen con las expectativas del denunciante y de la Empresa sobre un recurso efectivo.

¿Por qué es importante?

- En entornos complejos, puede ser difícil garantizar un recurso efectivo al derivar una denuncia a una autoridad competente. Es esencial evaluar las opciones y los riesgos para la Empresa y el denunciante con mucho cuidado antes de tomar la decisión de derivar una denuncia.

3.2 INVESTIGAR LA DENUNCIA Y RECOLECTAR PRUEBAS

3.2.1 ■ Identificar a la persona a cargo

Las denuncias se deben asignar al personal responsable y competente para investigar, especialmente si se trata de casos serios o complejos. El personal asignado a la investigación debe ser objetivo e imparcial y no debe estar sesgado a favor de ninguna de las partes que forman parte del proceso de denuncia. Debe garantizar que las investigaciones sean independientes de las operaciones de la Empresa, así como de las partes involucradas.

RECUADRO 20. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben investigar “las denuncias sin demora, de forma imparcial y respetando la confidencialidad” [[Código 67c](#)].

Buenas prácticas

- **Designar un coordinador.** Designe un miembro del personal para que sea el coordinador responsable de investigar la denuncia. El coordinador se encarga de coordinar la recopilación de información de manera externa e interna, a la vez que hace un seguimiento del progreso de la investigación. Seleccione otro miembro del personal competente para que ayude con la investigación; para ello, tenga en cuenta la naturaleza de la denuncia y la definición de funciones y responsabilidades del procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa (véase [la Sección 1.2.2](#)). Si la confidencialidad es una preocupación grave, considere pedirle al denunciante que acepte la composición del equipo de investigación. La Empresa debe garantizar que el personal investigador sea imparcial y que no esté vinculado directamente a las operaciones de la Empresa relacionadas con el caso (véase [la Sección 1.2.2](#)).

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 11](#); [IPIECA: 51](#).

- **Decidir si se necesita elevar la denuncia.** Determine quién decidirá el resultado eventual y proponga una solución (véase [la Sección 2.1.3](#)). Es posible que no sea la misma persona en todos los casos. La elección dependerá de la gravedad del caso y de cuestiones de sensibilidad, eficiencia y tiempo. Por ejemplo, si el caso tiene como resultado un litigio, la Empresa puede decidir involucrar a un asesor legal.
- **Capacitar al personal.** Se debe capacitar a todo el personal asignado a investigar la denuncia. Deberían 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.

Información adicional: [IPIECA: 51](#).

¿Por qué es importante?

- Si el personal no está bien capacitado, no se pueden llevar a cabo las investigaciones eficazmente y de manera tal que se respete el proceso y brinde protección al denunciante.

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 garantizar que se mitiguen tales riesgos antes de las investigaciones y durante estas.

RECUADRO 21. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben investigar “las denuncias (...) respetando la confidencialidad” ([Código 67c](#)) y deben garantizar que “no participarán o aceptarán que su personal obstaculice el testimonio de los testigos o las investigaciones” ([Código 67e](#)).

Las Empresas también deben garantizar que “[...] 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” ([Código 67g](#)).

Buenas prácticas

- **Evaluar los riesgos para el denunciante.** El equipo de investigación debe considerar cuidadosamente qué tipos de acciones podrían exponer la identidad del denunciante y ponerlo/a en riesgo de represalias. También debe considerar los riesgos para cualquier otra persona involucrada. Las preguntas siguientes, adaptadas de una lista de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, pueden servir como guía para esta evaluación.

Principios	Preguntas
Respetar la confidencialidad	¿El denunciante ha solicitado confidencialidad de manera explícita?
No causar daños	¿Cuáles son los posibles riesgos de causar daños, es decir, amenazas o represalias?
No generar expectativas	¿El personal a cargo de la investigación está al tanto de lo que puede y no puede hacer de manera efectiva? ¿Cuáles son los límites de la capacidad de la Empresa de garantizar protección?
Interactuar con el denunciante	¿Cómo percibe el denunciante las amenazas que él/ella, u otros, enfrentan? ¿Ha tenido en cuenta el conocimiento y las opiniones de las personas colaboradoras?
Comprender el contexto operativo	¿El personal que realiza la investigación conoce y comprende el contexto local, regional y nacional del país en que opera la empresa?
Seguir de cerca la situación	¿El personal evalúa de manera regular el nivel de amenaza y riesgo de perjuicio de los denunciantes durante todo el proceso de investigación? ¿Recopilan información relevante que puede afectar la seguridad y el bienestar de las personas colaboradoras? ¿Adaptan la estrategia de protección de la empresa sobre esa base?

Información adicional: [MACNUDH:7 a 10.](#)

- **Programar e implementar medidas de protección.** Determine a qué fuentes de información (por ejemplo, víctimas y testigos) se les debe dar prioridad y qué medidas de prevención o protección se deben tomar (si es necesario) para minimizar los riesgos identificados. Evalúe la capacidad de la Empresa para responder a las medidas e implementarlas. Si la Empresa decide comunicarse con el denunciante, debe seleccionar el método de comunicación más seguro y apropiado, y el nivel de discreción necesario.

Información adicional: [GHF: 63](#).

- **Informar al denunciante sobre los procedimientos de confidencialidad de la Empresa.** Cuando se haya establecido el contacto, la Empresa debe informar a las víctimas, los testigos y otras personas relevantes sobre la política de confidencialidad de la Empresa (véase [la Sección 2.1.4](#)). Esto debe ocurrir antes de solicitar o brindar más información. Toda la información recopilada durante el proceso de investigación, incluida la información personal que podría identificar al denunciante, debe permanecer confidencial. Llevar a cabo una investigación al tiempo que garantice la confidencialidad puede ser desafiante. Por ejemplo, puede ser difícil mantener en secreto un caso y la identidad de un denunciante si él o ella vive en una comunidad pequeña y unida en que todos se conocen. En estas circunstancias, se deben utilizar terceros de confianza que no formen parte de la comunidad.

Información adicional: [MACNUDH:11 a 16](#); [PPEC: 73](#).

- **Ser sensible en cuanto a los arreglos logísticos.** Al elegir los lugares para las reuniones y otros arreglos para diálogo entre las partes, se debe tener cuidado de garantizar que los denunciantes no se sientan intimidados, sin poder o perjudicados por otras razones.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 18](#).

- **Restringir la información a un grupo pequeño del personal.** Restrinja el conocimiento de la denuncia al círculo muy pequeño de personal que debe investigarla. Tenga en cuenta el nivel de riesgo evaluado para el denunciante.

¿Por qué es importante?

- Sin garantías de protección adecuadas, los denunciantes pueden tener miedo de presentar denuncias, lo que limita su acceso a un recurso y socava el propósito del MPR.
- Los lugares elegidos con poco cuidado o los arreglos logísticos mal hechos pueden intimidar al denunciante o exponerlo a represalias. Cualquiera de los dos resultados hará que el diálogo sea más difícil y con menos confianza.
- Asignar un grupo pequeño de personal a las investigaciones, y restringir la información a ese grupo, reduce la exposición a riesgos del denunciante.

3.2.3 ■ Establecer y documentar las circunstancias de la denuncia

Una Empresa debe hacer todo esfuerzo posible para investigar los casos de manera rápida, basados en cronogramas establecidos en el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa (véase [la Sección 2.2.1](#)).

RECUADRO 22. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben investigar “las denuncias sin demora, de forma imparcial” [[Código 67c](#)], y garantizar “que las cuestiones planteadas sean examinadas y ejecutadas sin dilaciones indebidas” [[Código 67g](#)].

Otras normas y principios

PSC.1, párr. 9.5.7. “La organización deberá investigar las acusaciones de forma expeditiva e imparcial, con la debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la legislación local”.

ISO 18788, párr. 8.8.3. “La organización deberá investigar las acusaciones de forma expeditiva e imparcial, con la debida consideración a la confidencialidad y las restricciones impuestas por la legislación local”.

ISO 28007, párr. 5.9c. “Un proceso de investigación eficiente de la reclamación que incluya medios de comunicación regular con el denunciante y procedimientos para cooperar con cualquier investigación externa oficial”.

Buenas prácticas

- **Establecer hechos y documentación.** Comience la investigación mediante la verificación de la descripción del problema que brindó el denunciante. Luego, examine las circunstancias del caso, mediante el involucramiento de todas las partes relevantes. Sea consciente de que no siempre existen hechos claros disponibles. La Empresa debe registrar toda la información que se recolecta.
- **Garantizar la coordinación con el denunciante y dentro del equipo de investigación.** Idealmente, el proceso de investigación debe incluir reuniones en persona con el denunciante, para verificar la información y comunicar las actualizaciones sobre el proceso de las denuncias. Estas reuniones las puede concertar el Oficial de Reclamaciones, o la persona o el equipo responsable asignado a la investigación. Garantice que el equipo de investigación tenga una coordinación estrecha y que se comparta la información relevante.

Información adicional: [IPIECA: 51](#).

- **Construir confianza.** Tome medidas para construir la confianza. Asegúrese de que los lugares para las reuniones sean seguros y de confianza para el denunciante. Permita a los denunciantes llevar a un amigo o un familiar a la reunión (véase [la Sección 2.2.1](#)).

Información adicional: [IPIECA: 50](#).

¿Por qué es importante?

- Las medidas para construir la confianza son particularmente importantes cuando los denunciantes sienten que existe un desequilibrio de poder. La utilización de terceros independientes como expertos o facilitadores técnicos puede demostrar a los denunciantes que la Empresa está dispuesta a explorar otras opciones.

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 es una resolución de una denuncia que ambas partes encuentran apropiada y que aborda el presunto daño. Determinar qué constituye un recurso efectivo depende del contexto cultural, las circunstancias de la denuncia y el tipo de infracción o daño. La efectividad de un recurso también se ve influenciada por la calidad del proceso de denuncia, incluida la calidad de la información provista por el denunciante y los testigos, y a ellos, las medidas de protección implementadas, el proceso de investigación y la implementación de la resolución final.

RECUADRO 23. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que los procedimientos sean “[...] justos, accesibles y [ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia” (Código 67a).

Se requiere a las empresas adoptar “las medidas disciplinarias apropiadas, que incluirán entre otros el despido en caso de que se descubran tales violaciones o comportamientos ilícitos” (Código 67f).

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31f y h.](#)

Buenas prácticas

- **Debatir soluciones con el denunciante.** Manténgase abierto a cualquier resultado que sea aceptable para todas las partes. Pregunte al denunciante qué cree que sería un recurso adecuado y debata opciones. El proceso de denuncias debe ser transparente para que el denunciante pueda tomar una decisión informada. Evite situaciones en las que un denunciante no tenga otra opción que aceptar el recurso ofrecido.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 19.](#)

Las Empresas Miembros de la ICoCA explican lo siguiente:

“Normalmente, se le pregunta a quien acusa ‘¿qué quiere que suceda para resolver la cuestión?’ Cuando sea razonable, es probable que ese sea el resultado”.

“Queremos encontrar la mejor solución al problema y preguntar primero al denunciante sobre su solución propuesta”.

- **Determinar la resolución de la denuncia.** En la práctica, generalmente se adopta el recurso en forma de compensación financiera porque tanto el denunciante como las Empresas perciben que la compensación provee la forma de resolución más conveniente. Por razones similares, las sanciones punitivas son también un resultado común. Sin embargo, las formas de recurso efectivo incluyen diálogos, un reconocimiento, reemplazo de bienes, una disculpa, restitución, rehabilitación y capacitación, u otras formas de compensación no financiera. A veces, la prevención del daño mediante requerimientos o garantías de no repetición es la resolución más adecuada.

Para evaluar la posibilidad de que un recurso sea efectivo, es posible que la Empresa quiera hacer las preguntas siguientes:

- ¿El recurso propuesto resuelve la denuncia?
- ¿Los denunciantes estarán mejor de lo que estaban antes de presentar la denuncia?

Información adicional: [GHF: 69](#).

Las Empresas Miembros de la ICoCA explican lo siguiente:

“ Las reparaciones implementadas dependen de las costumbres locales y del valor de los artículos. Por ejemplo, herir a un camello puede ser visto como un crimen por las comunidades locales, y causará una investigación criminal. En tales casos, determinar el recurso adecuado es un desafío. Si proporcionamos una compensación financiera, podemos correr el riesgo de sufrir una emboscada o que se provoquen accidentes para recibir una compensación financiera. Necesitamos equilibrar el riesgo en tales casos y determinar la resolución adecuada para nosotros y para los individuos perjudicados”.

“ Evaluamos las reparaciones que la Empresa proveerá con base en los criterios de la reputación de la Empresa, es decir, la relación con nuestros empleados, el país, y los clientes de la Empresa, así como la continuidad empresarial”.

- **Garantizar que el recurso sea compatible con los derechos humanos.** Asegúrese de que la resolución propuesta esté de acuerdo con derechos humanos reconocidos internacionalmente. Las soluciones tampoco deben infringir los derechos de otros que podrían verse afectados por un resultado en particular. Por ejemplo, una Empresa no debe negarse a pagarle a un empleado que fue despedido injustamente; bajo ninguna circunstancia debe una Empresa enviar a un infractor a una autoridad o una jurisdicción donde podría ser torturado.

Información adicional: [CSR: 19 a 20](#).

¿Por qué es importante?

- Cuando la Empresa debate las opciones de resolución posibles con el denunciante, aumenta la transparencia del proceso de denuncias y la confianza del denunciante.
- Una resolución debe constituir la mejor alternativa tanto para la Empresa como para el denunciante, y no debe contradecir o infringir los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

4.1.2 ■ Proporcionar un derecho a apelar

Si un denunciante no está satisfecho con el resultado de un proceso de denuncia, debe poder apelar. Las apelaciones deben tener base en el proceso de apelación definido en el procedimiento de presentación de reclamaciones de la Empresa (véase [la Sección 2.2.1](#)). Una Empresa debe identificar una trayectoria que cumpla con las expectativas del denunciante de un proceso justo y accesible, y que esté de acuerdo con los derechos humanos.

RECUADRO 24. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que “[...] *Los procedimientos [sean] justos, accesibles y [ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia*” ([Código 67a](#)).

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31c y d](#).

Buenas prácticas

- **Informar al denunciante que tiene derecho a apelar.** Explique el proceso de apelación al denunciante, incluidas las circunstancias en que puede apelar ante la entidad asignada para brindar supervisión (véase [la Sección 1.2.2](#)) o un mecanismo externo (véase [la Sección 1.2.3](#)).

Información adicional: [IPIECA: 57](#); [CSR: 15](#).

- **Considerar involucrar asistencia externa.** Determine si puede ser necesaria asistencia externa y, si ese es el caso, qué enfoque es más apropiado para todas las partes del proceso de denuncias (véase [la Sección 2.2.1](#)). Por ejemplo, puede ser necesario consultar a un experto para determinar la precisión de ciertas denuncias; o la Empresa puede desear que un mediador la asista para encontrar una solución aceptable mutuamente.

Información adicional: [IPIECA: 57](#).

“ En nuestra zona de operaciones, existe una organización externa a la que pueden acudir los empleados y presentar una denuncia si no están satisfechos en el trabajo. Esta es una entidad que ofrece servicios conciliatorios para preocupaciones o problemas que puede tener el personal con su empleador”. (Empresa Miembro de la ICocA)

¿Por qué es importante?

- Un MPR eficaz debe ser predecible. Para alcanzar este objetivo, es necesario explicar el proceso de apelaciones a los denunciantes y asegurarse de que comprendan el proceso y sus resultados posibles.
- La utilización oportuna y adecuada de asistencia externa puede ayudar a una Empresa a acordar un recurso efectivo y adecuado. Esto no significa que la Empresa “entregue el control a agentes externos”. El resultado puede ser un acuerdo para discrepar. Solo un proceso de arbitraje tiene como resultado una decisión vinculante.

4.2 CERRAR EL PROCESO DE DENUNCIA

4.2.1 ■ Evaluar la necesidad de una renuncia

Algunas Empresas solicitan a los denunciantes que firmen una renuncia cuando acuerdan un arreglo, para garantizar que el resultado sea final (“en algún momento, el proceso tiene que terminar”). Un denunciante que firma una renuncia acuerda aceptar el recurso o el arreglo propuesto y no buscar más reparaciones o recursos en una fecha posterior. El denunciante renuncia al derecho de presentar otra denuncia en busca de compensación, y se le puede pedir que firme un compromiso de guardar secreto.

Los profesionales están en desacuerdo sobre la posibilidad de imponer tal renuncia. Algunos argumentan que los denunciantes siempre deben poder desafiar un acuerdo. Lo que es más importante, una Empresa necesita asegurarse de que el proceso de denuncias sea sólido, desde el principio hasta el final, y antes y después de la renuncia.

RECUADRO 25. NORMAS Y PRINCIPIOS

Las normas y las prácticas internacionales actuales no prohíben las renunciaciones. Sin embargo, [Principio 29 de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos \(UNGP\)](#) establece que los MPR no se deben utilizar para evitar el acceso a mecanismos de presentación de reclamaciones judiciales y no judiciales. Si bien el Código no menciona la renuncia específicamente, una Empresa Miembro debe garantizar que un recurso de renuncia no infrinja el requisito del Código de procedimientos justos que ofrezcan recursos efectivos ([Código 67a](#)).

Buenas prácticas

- **Decidir si una renuncia es adecuada.** Determinar en cada caso si es necesaria una renuncia y, si lo es, con qué fundamentos. La capacidad de la Empresa de proveer un proceso de denuncias de la más alta calidad, que garantice la igualdad de medios procesales, debe influenciar de manera decisiva esta decisión (véase también [la Sección 2.2.1](#)). “Igualdad de medios procesales” significa que a cada parte se le otorga una oportunidad razonable de presentar su caso en condiciones que no ubican al denunciante en desventaja sustancial frente a la Empresa.³ Se debe tener en cuenta que puede ser más desafiante implementar una renuncia cuando el denunciante es una comunidad en lugar de un individuo. Lo que es más, si una renuncia infringe cualquier derecho humano (por ejemplo, el derecho a un juicio justo o el acceso a un tribunal imparcial), un tribunal puede considerarla nula.

Información adicional: [IPIECA: 59](#).

- **Asegurar que el denunciante comprenda la importancia y el alcance de la renuncia.** Si una renuncia es una opción, la Empresa debe garantizar que el denunciante tenga el conocimiento que necesita para dar (o negar) su consentimiento a esta. El denunciante debe comprender el proceso y cómo el recurso que acompaña la renuncia se compara con otros recursos posibles.⁴ Debata la cuestión con el denunciante, si es posible en un idioma compartido; brinde acceso a asesoramiento legal independiente, si fuese necesario; seleccione a una persona adecuada para explicar la renuncia; y transmita la información de manera adecuada a la situación del denunciante. La Empresa debe documentar este proceso, en caso de que la renuncia se cuestione posteriormente.
- **Asegurar que el consentimiento sea otorgado libremente.** La Empresa debe asegurarse de que el denunciante no esté expuesto a riesgos o presiones que puedan hacer que firme la renuncia bajo coacción o involuntariamente.⁵

¿Por qué es importante?

- La calidad del proceso de denuncias y la satisfacción del denunciante con este pueden influir en su decisión de firmar una renuncia. Si el proceso se ha llevado a cabo de manera respetuosa, el denunciante puede estar preparado para aceptar el resultado porque ha sido tratado con respeto y dignidad. En tal situación, es posible que ya no sea necesaria una renuncia, incluso si la resolución de la denuncia no satisface completamente al denunciante.

³ Para obtener más información, véase el fallo del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), *Kress vs. Francia*, apelación n.º 39594/98, del 7 de junio de 2001, párr. 72.

⁴ Los fallos siguientes del Tribunal Europeo de Derechos Humanos pueden ser de ayuda para obtener más información: TEDH, *Oberschlick vs. Austria*, Apel. n.º 11662/85, fallo del 21 de mayo de 1991; TEDH, *Pfeifer y Plankl vs. Austria*, Apel. n.º 10802/84, fallo del 25 de febrero de 1992; TEDH, *Poitrimal vs. Francia*, Apel. n.º 14032/88, fallo del 23 de noviembre de 1993.

⁵ Véase el fallo del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, *Deweere vs. Bélgica*, Apel. n.º 6903/75, del 27 de febrero de 1980, párr. 49.

- Un denunciante debe comprender completamente qué es una renuncia, su contenido y las consecuencias de firmarla. En ausencia de esta comprensión, el denunciante no se encuentra en una posición para tomar una decisión informada sobre qué forma de resolución es adecuada.
- Si se amenaza o coacciona a un denunciante para que firme una renuncia, la renuncia es inválida y no constituirá un recurso efectivo.

4.2.2 ■ Cerrar el caso

Un recurso solo se considera efectivo cuando se cierra el caso después de que se ha implementado una resolución y el denunciante ha comprendido completamente las consecuencias.

RECUADRO 26. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que “[...] Los procedimientos [sean] justos, accesibles y [ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia” ([Código 67a](#)).

Buenas prácticas

- **Acordar con el denunciante qué implica “cerrar el caso”.** Para evitar malentendidos, explique al denunciante qué considera la Empresa que es la conclusión de un proceso de denuncia (véanse [la Sección 4.1.1](#), [la Sección 4.1.2](#), y [la Sección 4.2.1](#)). Si se rechaza una renuncia o no se la considera adecuada, pida al denunciante que firme un formulario que “reconozca” que la Empresa ha cerrado la denuncia. Asegúrese de que el formulario establezca que el denunciante reconoce que el proceso se ha cerrado (y que no indique que el denunciante acepta el resultado y el arreglo). Considere incluir casillas de verificación que inviten al denunciante a señalar el nivel de su grado de satisfacción con el resultado y el grado de respeto con que se llevó a cabo el proceso.

Información adicional: [IPIECA: 58](#).

- **Implementar la resolución antes de cerrar el caso.** El proceso de denuncias solo se puede cerrar después de implementar la resolución, para evitar que el denunciante se quede sin el recurso. Realice un seguimiento de cualquier problema que surja durante la implementación y haga las adaptaciones necesarias para garantizar que el recurso sea efectivo.

Información adicional: [IPIECA: 58](#).

- **Controlar y registrar las denuncias.** Con base en el registro de la Empresa de las denuncias recibidas (véanse [la Sección 2.1.4](#) y [la Sección 3.1.1](#)), documente todos los resultados, las conclusiones y las medidas tomadas, y registre todas las denuncias para garantizar que estén registradas adecuadamente. Considere documentar los resultados de cada denuncia recibida, incluso si no se llegó a un acuerdo con el denunciante.

Información adicional: [IPIECA: 57](#); [CSR: 21](#).

¿Por qué es importante?

- Cerrar un caso antes de implementar completamente su resolución puede tener como resultado que un denunciante no reciba el recurso.

- Controlar y registrar las denuncias provee entendimiento útil de áreas de alto riesgo y de los impactos de la Empresa, y crea memoria institucional valiosa.

4.2.3 ■ Evaluación y lecciones aprendidas

Para garantizar que un MPR sea eficaz, que se aprendan las lecciones y que las reclamaciones y los perjuicios no se repitan, una Empresa debe registrar y analizar continuamente los datos relevantes, y actuar sobre las conclusiones.

RECUADRO 27. NORMAS Y PRINCIPIOS

El Código

Las Empresas Miembros deben garantizar que “[...] Los procedimientos [sean] justos, accesibles y [ofrezcan] soluciones eficaces, incluyendo recomendaciones para evitar la reincidencia” ([Código 67a](#)).

Y mantener “un registro de las denuncias realizadas, las conclusiones, o las medidas disciplinarias adoptadas” ([Código 67d](#)).

Otras normas y principios: [Principios Rectores: 31e y g](#).

Buenas prácticas

- **Decidir los 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 las debilidades del MPR. Por ejemplo, es posible que la Empresa quiera saber cuántas denuncias ha recibido, cuántas se han solucionado, y si ha disminuido el número de apelaciones. Se debe ser cuidadoso al interpretar ciertos indicadores. Por ejemplo, una disminución en el número de denuncias puede reflejar una mejora en el desempeño, pero también puede significar que el MPR se ha vuelto menos accesible o que se ha intimidado a posibles denunciadores para que permanezcan en silencio. Puede ser sensato comenzar con algunos indicadores y ampliarlos a medida que aumenta la experiencia.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 22](#); [IPIECA: 36 a 38](#).

- **Evaluar el desempeño.** Con base en la información recopilada, identificar cualquier lección del proceso de denuncias que sugiera que las operaciones de la Empresa tienen problemas sistemáticos que se deben abordar. Pida sugerencias en el proceso de denuncias a los denunciadores y otras partes interesadas. Considere llevar a cabo encuestas de satisfacción, escuchar a la comunidad en reuniones sociales, solicitar sugerencias durante las reuniones con las partes interesadas y colocar formularios de sugerencias en ubicaciones estratégicas. Analizar las sugerencias recibidas y realizar los ajustes necesarios. Considerar cómo se pueden transferir las lecciones aprendidas del análisis a otras funciones en la Empresa y a las subsidiarias.

Información adicional: [CAO: 57](#); [HU: Punto de orientación n.º 23 y n.º 24](#); [IPIECA: 37 y n.º 59](#); [CSR: 21 y n.º 23](#).

- **Informar de manera interna y externa sobre el desempeño del MPR.** Publique informes y lecciones aprendidas del proceso de denuncias, a la vez que se mantienen en confidencialidad los detalles de las denuncias. De manera interna, decida qué información se debe dar a conocer a la entidad de supervisión y al personal de la Empresa, de qué forma y con qué frecuencia (véase [la Sección 1.2.2](#)). De manera externa, decida qué información se puede publicar y qué información asistiría a posibles denunciadores. A algunas Empresas les puede preocupar que la

publicación de la cantidad de denuncias que reciben perjudique su reputación o, alternativamente, que dar a conocer pocas denuncias perjudique la credibilidad del MPR. Puede ser útil publicar información general, como los tiempos de respuesta generales y las tasas de satisfacción.

Información adicional: [HU: Punto de orientación n.º 21](#); [IPIECA: 37 y 89](#); [CSR: 18](#); [GHF: 61](#).

¿Por qué es importante?

- Registrar y vigilar el proceso de denuncias para identificar cualquier preocupación sistemática puede evitar que se presenten denuncias repetidas y permitir la detección temprana de problemas. Además, permite a la Empresa evaluar la efectividad de su MPR y mejorarlo de manera continua.
- Obtener sugerencias de los denunciantes mediante encuestas ayuda a una Empresa a identificar cualquier riesgo residual que enfrenten los denunciantes y cualquier idea para mejorar el proceso de denuncias.
- Publicar los datos clave para ayudar a evitar la repetición de denuncias infundadas, lo que permite a la Empresa a enfocarse en las legítimas. Ser transparente sobre el desempeño del MPR también genera confianza en su efectividad.

Las Empresas Miembros de la ICoCA explican lo siguiente:

“ Establecimos un sistema en que se muestran los indicadores principales de rendimiento al personal en sus oficinas y se comparan con los de otras oficinas. A través de esto, los empleados pueden ver por sí mismos dónde se ubica su propia oficina en el intento continuo de mejorar su rendimiento”.

“ Debido a que las denuncias recibidas mediante el MPR abordan riesgos para la Empresa, nos permite actuar y mejorar”.

“ Es importante proporcionar un recurso efectivo a las personas, pero también continuar mejorando sus operaciones”.

Anexo

A.1 Guía de referencias

CAO	Asesor en Cumplimiento/ <i>Ombudsman</i> (2008): <i>Guía para diseñar e implementar mecanismos de reclamo para proyectos de desarrollo</i> .
CCCC	Rachel Davis y Daniel Franks (2014): <i>Costs of Company-Community Conflict in the Extractive Sector</i> . Iniciativa de Responsabilidad Social de las Empresas, Harvard Kennedy School.
Código	<i>El Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada</i> . 9 de noviembre de 2010.
CSR	CSR Europa (diciembre de 2013): <i>Assessing the Effectiveness of Company Grievance Mechanisms. CSR Europe's Management of Complaints Assessment (MOC-A) Results</i> .
GHF	C. Daniel, K. Genovese, M. van Huijstee y S. Singh (eds.) (2016): <i>Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance</i> . Ámsterdam: SOMO (Centre for Research on Multinational Corporations).
GR	Anderson, Mary B., y Luc Zandvliet (2009): <i>Getting it Right: Making Corporate-Community Relations Work</i> . Sheffield: Greenleaf Publishing.
HU	Rees, Caroline (2008): <i>Rights-Compatible Grievance Mechanisms. A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders</i> . Corporate Social Responsibility Initiative. Universidad de Harvard.
IPIECA	IPIECA (2015): <i>Mecanismos de reclamación de la comunidad en el sector del petróleo y el gas. Manual para la aplicación de mecanismos de reclamación a nivel operativo y el diseño de marcos corporativos</i> .
ISO 18788	<i>Management System for Private Security Operations – Requirements with Guidance for Use</i> . 15 de septiembre de 2015.
ISO 28007	<i>Ships and marine technology – Guidelines for Private Maritime Security Companies (PMSC) providing privately contracted armed security personnel (PCASP) on board ships (and pro forma contract)</i> . 01 de abril de 2015.
MD	<i>Documento de Montreux sobre las obligaciones jurídicas internacionales pertinentes y las buenas prácticas de los Estados en lo que respecta a las operaciones de las empresas militares y de seguridad privadas durante los conflictos armados</i> . Agosto de 2009.
MACNUDH	ACNUDH (2011): <i>Manual sobre el monitoreo de los derechos humanos. Capítulo 14: Protection of Victims, Witnesses and Other Cooperating Persons</i> .
PPEC	Rees, Caroline (2011): <i>Piloting Principles for Effective Company-Stakeholder Grievance Mechanisms: A Report of Lessons Learned</i> . Iniciativa de Responsabilidad Social de las Empresas, Harvard Kennedy School, Cambridge.
PSC.1	<i>Sistema de gestión para la calidad de las empresas de seguridad privadas. Requisitos con orientación</i> (Norma PSC.1 de ANSI [Instituto Nacional Americano de Normalización]/ ASIS [Asociación Internacional para la Síntesis del Conocimiento], 2012).
ST	Shift (2014): <i>Remediation, Grievance Mechanisms and the Corporate Responsibility to Respect Human Rights</i> . Informe de Taller n.º 5 de Shift.
Principios Rectores	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2011): <i>Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en Práctica del Marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar"</i> .

A.2 Definiciones

Procedimiento de presentación de reclamaciones de la empresa/ Mecanismo de presentación de reclamaciones de la empresa (MPR)	Un procedimiento desarrollado por la Empresa para abordar las denuncias de conducta inapropiada o ilegal por parte del personal, incluidos los actos o las omisiones que infringen los principios contenidos en el Código.
Autoridad competente	Cualquier organización estatal o intergubernamental que tenga jurisdicción sobre las actividades y/o las personas en cuestión y las "Autoridades Competentes" se interpretarán en consecuencia (Código: Sección B).
Denuncia	Las acusaciones de una conducta inapropiada o ilegal que ha ocurrido o está por ocurrir como resultado de los actos de una Empresa o su personal, incluidos los actos o las omisiones que infringen principios contenidos en el Código.
Denunciante	Un individuo, un grupo de individuos o una organización que ha presentado una denuncia. Las denunciantes pueden incluir individuos que presuntamente han sido dañados por una actividad de la Empresa, o un individuo o una organización que ha presentado una denuncia en nombre de un individuo presuntamente dañado por una actividad de la Empresa, o un individuo o una organización que ha observado una presunta violación del Código o una infracción por parte de la Empresa.
Entornos complejos	Cualquier área que está viviendo disturbios o inestabilidad, o que se está recuperando de estos, ya sea que se deban a desastres naturales o conflictos armados, donde el estado de derecho ha sido debilitado sustancialmente, y en que la capacidad de la autoridad del Estado para controlar la situación está disminuida, es limitada o inexistente (Código: Sección B).
Estado Contratante	El 'Estado contratante' de una empresa de seguridad privada (ESP) es un Estado que contrata directamente los servicios de esa ESP, incluso, según corresponda, cuando la ESP subcontrata otra ESP (MD: 10).
Estado de origen	Un 'Estado de origen' es el Estado de nacionalidad de una ESP; es decir, donde una ESP está registrada o incorporada. Si el Estado en que una ESP está incorporada no es el Estado en que tiene su sede administrativa principal, el Estado de origen de la ESP es el Estado en que tiene su sede administrativa (MD: 10).
Denuncias graves o serias	Una denuncia es seria o grave cuando es compleja, o denuncia actividad delictiva o que se ha causado daño grave.
Personal	Las personas que trabajan para una ESP, ya sea como empleados o bajo un contrato, incluido su personal, gerentes y directores. Para evitar dudas, se considera personal a una persona si está conectada a una ESP mediante un contrato de trabajo (ya sea de plazo fijo, permanente o de renovación automática) o un contrato de asignación (ya sea renovable o no), o si es un contratista independiente, trabajador temporario o interno (pago o impago), independientemente de la designación utilizada por la Empresa involucrada (Código: Sección B).

Empresa de seguridad privada (ESP)	Cualquier Empresa cuyas actividades empresariales incluyan la prestación de servicios de seguridad en su nombre o en nombre de otro, independientemente de cómo se describe a sí misma la Empresa (Código: Sección B).
Servicios de seguridad	La seguridad y la protección de personas y objetos, tales como convoyes, instalaciones, sitios designados, propiedad y otros lugares (armados o desarmados), o de cualquier otra actividad para la que se requiera que el personal de las Empresas lleve u opere un arma en el desempeño de sus obligaciones (Código: Sección B).
Subcontratista	Cualquier Empresa externa que provea servicios de seguridad en nombre de otra ESP.
Subsidiaria	Una ESP que esté controlada por una Empresa matriz. Una Empresa matriz ejerce control al poseer la mayoría de votos en el órgano de toma de decisiones más elevado de una ESP; al tener el derecho de asignar o retirar una mayoría de los miembros del órgano ejecutivo u administrativo más elevado de una ESP; o al poder ejercer influencia de control sobre la ESP en virtud de los artículos de incorporación, la carta fundacional, un acuerdo contractual o un instrumento similar, o por cualquier otro medio.
Estado Territorial	Los 'Estados Territoriales' son Estados en cuyo territorio operan las ESP (MD: 10). También se puede referir a ellos como "Estados anfitriones".
Tercero	Individuos externos, o un grupo de individuos externos, a quienes el MPR tiene por objeto atender. Los terceros incluyen comunidades, clientes, autoridades civiles y militares, proveedores, gremios y sus federaciones, y organizaciones no gubernamentales.

A.3 La función de Denuncias de la ICoCA

La ICoCA recibe y procesa denuncias de presuntas infracciones del Código por parte de sus Empresas Miembros. Cuando un denunciante busca respaldo, la ICoCA facilita el acceso a procedimientos de reclamaciones justos y accesibles que pueden ofrecer un recurso efectivo, incluso mediante la provisión al denunciante de acceso a los buenos oficios propios de la ICoCA. Para las Empresas Miembros, la Asociación ofrece orientación para establecer y mantener procedimientos de reclamaciones justos y accesibles en cumplimiento del Código.

Se pueden informar dos tipos de denuncias a la Asociación:

1. Denuncias de un individuo o su representante sobre daño causado por una presunta infracción del Código por parte de una Empresa Miembro de ICoCA.
2. Denuncias de un individuo, su representante, o un grupo de individuos o representantes, que tienen razón para creer que una Empresa Miembro de la ICoCA ha infringido o está por infringir el Código.

En cualquier caso, la Asociación inicia un proceso en respuesta a la denuncia:

1. Cuando un individuo o su representante alegan daños causados por una presunta infracción del Código, la Asociación trabajará con el denunciante y la Empresa Miembro de la ICoCA para facilitar el acceso a un procedimiento de denuncias justo y accesible que pueda ofrecer un recurso efectivo. Esto puede incluir el mecanismo de presentación de reclamaciones de la Empresa Miembro de ICoCA, los buenos oficios de la Asociación, servicios de mediación, o mecanismos alternativos. En todo momento, los intereses y las prioridades del denunciante guiarán la decisión de una resolución. El proceso se guía con el [Artículo 13 de la ICoCA: Procedimientos para recibir y procesar denuncias](#).
2. Cuando un individuo o un grupo, o sus representantes, tienen razón para creer que una Empresa Miembro de la ICoCA ha infringido o está por infringir el Código, la Asociación abordará la denuncia con la Empresa Miembro. Cualquier grupo o individuo puede presentar tales denuncias ya sea que haya ocurrido daño o no. Las denuncias pueden ser presentadas de manera anónima, por un denunciante de irregularidades, o por cualquier otro individuo o grupo que tengan razón para creer que una Empresa Miembro de ICoCA ha infringido o está por infringir el Código. El proceso se guía con el [Artículo 12 de la ICoCA: Procedimientos para presentación de informes, vigilancia y evaluación de desempeño y cumplimiento](#).

La Asociación puede aplicar los procedimientos del Artículo 12, el Artículo 13 o ambos, según la naturaleza de la denuncia y las partes involucradas.

Qué esperar después de registrar una denuncia

El proceso se guía con los procedimientos del Artículo 12, el Artículo 13 o de ambos, según la naturaleza de la denuncia y las partes involucradas. Incluye los pasos siguientes:

- La ICoCA revisará la denuncia recibida para garantizar que se cumplan los criterios enumerados anteriormente y que la información esté completa.
- Si el formulario de denuncia está incompleto o carece de información esencial, la ICoCA regresará la denuncia al denunciante (cuando pueda hacerlo). El denunciante puede corregir el formulario y volver a presentar la denuncia.
- La ICoCA no aceptará denuncias infundadas o frívolas, denuncias relacionadas con controversias contractuales o de personal, y denuncias que no cumplan con los criterios mencionados anteriormente. Se notificará a los denunciantes sobre la razón por la que no se puede considerar la denuncia.

- Si la denuncia involucra acusaciones de actividad delictiva, la Asociación debe informar la acusación a una o más autoridades competentes con jurisdicción para investigar y juzgar el/los delito(s) en cuestión. Para evitar prejuicios graves sobre cualquier investigación, procedimientos o partes de estos, la Asociación puede suspender o limitar el proceso de denuncia hasta que hayan concluido la investigación o los procedimientos criminales.
- La ICoCA revisará todas las otras reclamaciones para determinar la naturaleza de la denuncia:
 1. Se aceptarán para su procesamiento las denuncias que busquen un recurso por una presunta infracción del Código. Los denunciantes recibirán una descripción de las reglas de confidencialidad aplicables y la información sobre el procesamiento y los cronogramas. La información explica la función de la ICoCA para facilitar el acceso a un procedimiento de presentación de reclamaciones que pueda ofrecer un recurso efectivo, como el mecanismo de presentación de reclamaciones de la Empresa Miembro, los buenos oficios de ICoCA, la mediación, o los procedimientos de reclamación alternativos.

Cronograma de procesamiento

Dentro de 30 días⁶ desde la recepción de una denuncia aceptada para su procesamiento, la ICoCA informará al denunciante si se evaluó que el mecanismo de la Empresa Miembro de ICoCA es viable, describirá las opciones disponibles si el denunciante decide continuar la reclamación, y establecerá los pasos siguientes.

Transparencia

Una vez que se acepta para su procesamiento una denuncia por un presunto daño, la ICoCA publica un resumen de información en su sitio web sin nombrar a las partes. La información publicada incluye cuándo se presentó una denuncia, el estado de la denuncia y la naturaleza general de las presuntas infracciones al Código. Mientras se procesa la denuncia, se mantienen informadas las partes involucradas, pero los detalles del caso no se hacen públicos. Ante la conclusión del caso, la ICoCA pondrá a disposición los resultados del proceso en un informe o una declaración pública que incluya el nombre de la Empresa Miembro afectada.

2. Las denuncias en que el denunciante alegue que tiene razón para creer que una Empresa Miembro de la ICoCA ha infringido o está por infringir el Código se abordarán con la Empresa Miembro de acuerdo con el Artículo 12 Procedimientos para presentación de informes, vigilancia y evaluación de desempeño y cumplimiento.

Para obtener más información, véanse los párrafos 66 a 68 del Código y el Artículo 13 de los [Artículos de la Asociación](#) así como el [sitio web de la Asociación](#).

⁶ Este tiempo se puede extender, según se requiera, cuando el denunciante o su representante, por un buen motivo, no respondan rápidamente las solicitudes de la Secretaría de presentar información adicional.

A.4 ¿Por qué tener un Mecanismo de Presentación de Reclamaciones de la Empresa?

Cumplimiento con la legislación nacional, y principios y normas internacionales

El Código requiere que las Empresas establezcan un MPR, y también lo requieren numerosos principios y normas internacionales, y algunas legislaciones nacionales.⁷ Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (UNGPs), cuyo enfoque apoya el Código, y con el cual está alineado, establecen las responsabilidades de todas las empresas de respetar los derechos humanos y proporcionar un recurso siempre que se infrinjan derechos como consecuencia de sus acciones.

RECUADRO 28. PRINCIPIO 22 DE LOS PRINCIPIOS RECTORES

“Cuando las empresas comerciales identifiquen que han causado impactos adversos (o contribuido a estos), deben proporcionar medidas de corrección, o cooperar con estas, mediante procesos legítimos”.

De acuerdo con los Principios Rectores, las Empresas deben establecer mecanismos de presentación de reclamaciones accesibles para todos los individuos y comunidades que se vean afectadas adversamente por sus operaciones o participar en estos ([Principios Rectores 29](#)). Para orientar a las Empresas cuando establecen estos mecanismos, y brindarles asistencia para medir su utilidad y desempeño, los Principios Rectores proveen ocho criterios de efectividad ([Principios Rectores 31](#)),⁸ que son reconocidos ampliamente como indicadores apropiados para utilizar al evaluar el desempeño de mecanismos de presentación de reclamaciones.

⁷ Para obtener más antecedentes sobre las responsabilidades de derechos humanos de las Empresas, véase: <https://business-humanrights.org/en/business-human-rights-a-brief-introduction>.

⁸ Se puede encontrar un ejemplo de la aplicación de estos criterios en *Mecanismos de reclamación de la comunidad en el sector del petróleo y el gas. Manual para la aplicación de mecanismos de reclamación a nivel operativo y el diseño de marcos corporativos* (IPIECA: 9).

RECUADRO 29. CRITERIOS DE EFECTIVIDAD: PRINCIPIOS RECTORES 31
31. Para garantizar su efectividad, los mecanismos de presentación de reclamaciones no judiciales, tanto con y sin base en el Estado, deben ser de la siguiente manera:

- (a) **Legítimos:** al permitir la confianza de los grupos de partes interesadas para cuyo uso están previstos, y ser responsables por la conducción justa del proceso de denuncias.
- (b) **Accesibles:** al ser conocidos por todos los grupos de partes interesadas para quienes están previstos, y brindar asistencia adecuada para quienes pueden enfrentar barreras particulares al acceso.
- (c) **Predecibles:** al proporcionar un procedimiento claro y conocido con un plazo para cada etapa, y claridad sobre los tipos de procesos y resultados disponibles, y medios de vigilar la implementación.
- (d) **Equitativos:** al buscar garantizar que los ofendidos tengan acceso razonable a fuentes de información, asesoramiento y experiencia necesaria para participar en un proceso de reclamación con términos justos, informados y respetuosos.
- (e) **Transparentes:** al mantener informada a las partes de una reclamación sobre su progreso, y brindar información suficiente sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza sobre su efectividad y cumplir cualquier interés público en juego.
- (f) **Compatibles con derechos:** al asegurar que los resultados y las reparaciones estén de acuerdo con derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- (g) Una fuente de **aprendizaje continuo:** al trabajar sobre medidas relevantes para identificar lecciones para mejorar el mecanismo y prevenir reclamaciones y daños futuros.

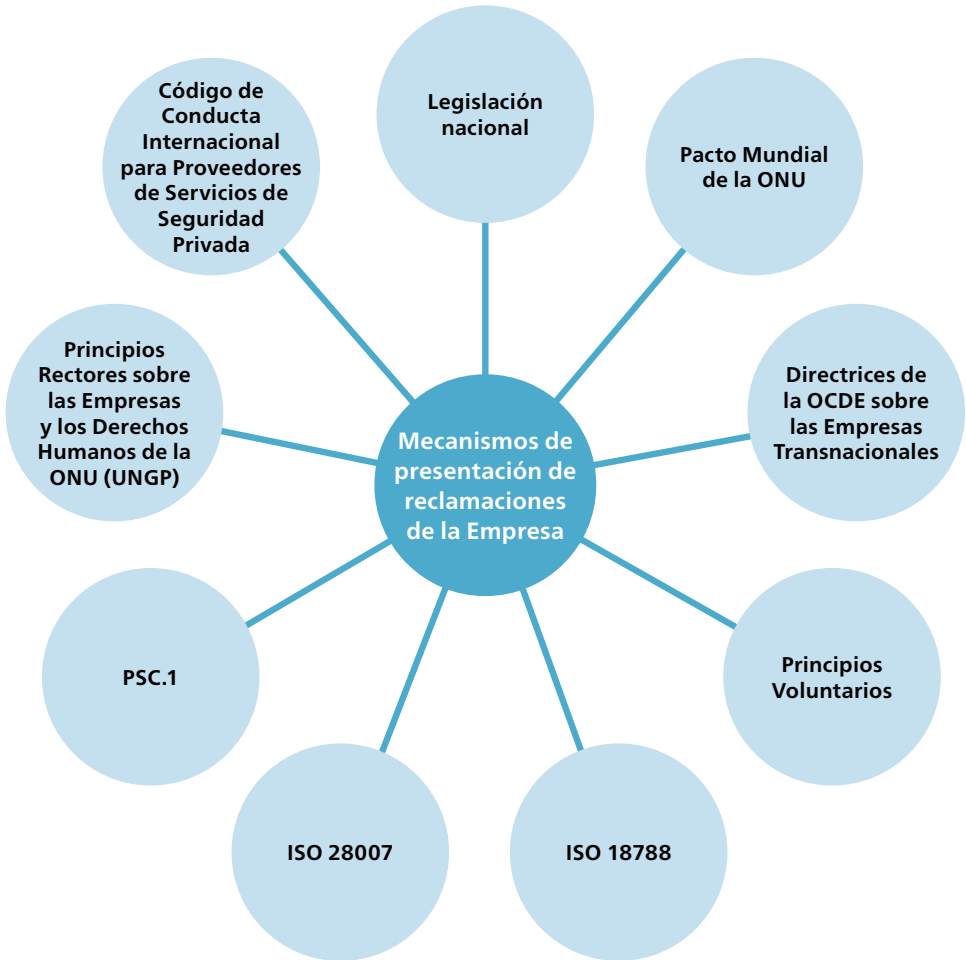
Los mecanismos a nivel operacional también deben tener las siguientes características:

- (h) Estar basados en **la participación y el diálogo:** al consultar a los grupos de partes interesadas para cuyo uso están previstos en su diseño y desempeño, y enfocarse en el diálogo como medio para abordar y resolver reclamaciones.

Lo que es más, las Empresas que establecen un MPR también cumplen con otros principios y normas internacionales, incluido el Pacto Mundial de la ONU, las Directrices de la OCDE sobre las Empresas Transnacionales, los Principios Voluntarios, y las normas reconocidas por la ICoCA PSC.1, ISO 18788 e ISO 28007, que requieren que las Empresas participen en MPR o los tengan en vigencia.

Se urge a las Empresas a consultar la legislación nacional de los Estados territoriales, contratantes o de origen para conocer los reglamentos y los requisitos adicionales.

Figura 2. Un MPR establecido cumple con la legislación nacional y los principios y las normas internacionales.⁹



⁹ Para obtener más información, véase, por ejemplo: [Principio 1 del Pacto Mundial de la ONU](#); los [Directrices de la OCDE sobre las Empresas Transnacionales IV Derechos Humanos, párr. 6](#); [Principios Voluntarios](#): Interacciones entre Empresas y Seguridad Privada: Principio 5; [ISO 18788](#): párr. 8.8.3 y párr. A.8.8.3; [ISO 28007](#): párr. 5.9; y [PSC.1](#), párr. 9.5.7 y párr. 9.5.10.

La cuestión empresarial

Además de cumplir con las obligaciones de la Empresa Miembro en virtud del Código, la legislación nacional y los principios y las normas internacionales, poner en funcionamiento un MPR trae muchas ventajas comerciales.

Aprendizaje y prevención. Un MPR permite un aprendizaje sistemático y una mejora continua del desempeño mediante la recopilación de datos sobre el impacto de las operaciones de la Empresa sobre las comunidades, el personal y otras partes interesadas relevantes. Forma parte de la evaluación de riesgos general de una Empresa y puede revelar posibles fallas e ineficiencias en las operaciones de la Empresa así como oportunidades para prevenir daños o controversias.

“ Las denuncias internas generalmente se reducen a malos entendidos o mala comunicación causados por el idioma; es mejor abordar estas denuncias de raíz y dentro del sistema de la empresa”. (Empresa Miembro de la ICoCA)

Eficacia en función de los costos. Un MPR con un procedimiento claro puede facilitar la resolución eficaz de las controversias. La identificación temprana de preocupaciones puede prevenir procesos de resolución de controversias prolongados y costosos, o litigios, y disminuir la responsabilidad jurídica de la Empresa. Un MPR también puede reducir el tiempo que le lleva al personal gestionar o resolver controversias y conflictos.

Relaciones externas. Los MPR efectivos fortalecen la confianza entre los individuos, las comunidades y otras partes interesadas relevantes, y pueden mejorar las relaciones con el público en las áreas en que operan las Empresas. Ayudan a las Empresas a comprender y anticipar las preocupaciones que pueden surgir. También ofrecen a las Empresas una forma natural de relacionarse regularmente con las partes interesadas, incluidas las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos, los expertos de derechos humanos y las comunidades, con quienes no se relacionarían generalmente o de otra manera.

Inversión en el personal. Las reclamaciones de empleados pendientes o desatendidas pueden llevar a un recambio de personal alto, baja moral, enfermedad o heridas, y huelgas. Esto puede generar mayores costos para la Empresa y puede demorar o interrumpir las operaciones.

Cumplimiento de las obligaciones del cliente y las normas nacionales o internacionales. Un MPR también puede asistir a las Empresas en el cumplimiento de los requisitos de los clientes, las obligaciones de derechos humanos, y varias normas nacionales e internacionales. Las normas reconocidas por la ICoCA PSC.1, ISO 18788 e ISO 28007, por ejemplo, requieren que las Empresas desarrollen e implementen MPR.

“ Agradecemos informes de no conformidad, pequeños o grandes, ya que nos ayudan a mejorar nuestras operaciones”. (Empresa Miembro de la ICoCA)

Limitación de la intensificación de la controversia. Un MPR permite una identificación temprana de los impactos operativos adversos y los posibles daños, y permite a las Empresas abordar y mitigar las preocupaciones. Por ejemplo, un MPR puede evitar que controversias o conflictos menores se intensifiquen y pasen a un litigio, protestas, incidentes de seguridad o desafíos reglamentarios que podrían generar daños a las personas o demoras en las operaciones.

“ Desarrollamos nuestro procedimiento de reclamaciones con un fuerte enfoque en nuestro negocio: queríamos algo que fuera eficaz en función de los costos”. (Empresa Miembro de la ICoCA)

A.5 Reconocimientos

Esta orientación fue desarrollada por la ICoCA en cooperación con [el Centro de Ginebra para el Control Democrático de las Fuerzas Armadas \(DCAF\)](#). A la ICoCA le gustaría expresar su sincera gratitud al DCAF por su generoso apoyo.

Sobre el DCAF

El DCAF es una fundación internacional cuya misión es asistir a la comunidad internacional en la búsqueda de una buena gobernanza y la reforma del sector de seguridad. El Centro provee apoyo de asesoría y programas de asistencia práctica en el país, desarrolla y promueve reglas y normas, lleva a cabo investigación de políticas a medida, e identifica buenas prácticas y recomendaciones para promover la gobernanza democrática en el sector de seguridad. El DCAF es el asociado estratégico de Suiza en su función como coconvocante del Documento de Montreux¹⁰ y es la Secretaría del Foro del Documento de Montreux.

Reconocimientos

La ICoCA quisiera expresar su gratitud a los muchos individuos, Empresas y organizaciones que han contribuido a esta Orientación. Todas las buenas prácticas se han identificado mediante extensa investigación y consulta con ESP, Gobiernos, organizaciones de la sociedad civil y otros actores relevantes. Un agradecimiento especial para las 14 Empresas Miembros de la ICoCA, los Directores de la Junta de la ICoCA, los participantes en la Mesa Redonda de Expertos de la ICoCA y la Secretaría de la ICoCA por sus aportes y contribuciones. En particular, nos gustaría agradecer a las siguientes personas que contribuyeron: Lene Wendland (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, ACNUDH), Elisabeth Andvig (ACNUDH), Carlos Lopez (CIJ), Kristen Genovese (SOMO), Sorcha McLeod (Universidad Libre de Berlín), Peter Rosenblum (Bard College), Anita Ramasastry (Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas de la ONU), Luc Zandvliet (Triple R Alliance), y Eddy Stam (UNI Global Union) por sus comentarios y aporte durante el desarrollo de esta Orientación.

Un agradecimiento sincero para la autora e investigadora líder del informe, Gina Menghini de la ICoCA, y la coautora Nelleke Van Amstel del DCAF.

Finalmente, la ICoCA reconoce el apoyo generoso del Gobierno del Reino Unido y la División de Seguridad Humana del Departamento Federal Suizo de Relaciones Internacionales para que este proyecto sea posible.

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.

¹⁰ “Documento de Montreux sobre las obligaciones jurídicas internacionales pertinentes y las buenas prácticas de los Estados en lo que respecta a las operaciones de las empresas militares y de seguridad privadas durante los conflictos armados”. En: <http://www.mdforum.ch/en/montreux-document>.

