

COVID-19: LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS

¿Cómo aprovechar el marco de la debida diligencia para gestionar la crisis?

1 de abril de 2020



El COVID-19 plantea a las empresas un caso de gestión de crisis único, donde el objetivo principal no es solamente la continuidad del negocio, sino también la protección de los derechos de las personas.

Este escenario constituye una oportunidad para desarrollar capacidades diferenciales en términos de aprendizaje, anticipación y resiliencia organizacional, para las empresas que destinen este momento a mejorar y humanizar su gestión.

Este documento propone al sector empresarial tomar el marco de debida diligencia en derechos humanos como una guía básica para gestionar la crisis en cada contexto de negocio.

	<p>Business & Human Rights / Semilla Consultores Barcelona - Madrid - París - Bogotá - Washington www.businessandhumanrights.es www.inversionessemilla.com</p>
--	---

Contenido

ACERCA DE ESTA GUÍA	3
CLAVES PARA APLICAR EL MARCO DE LA DEBIDA DILIGENCIA A LA GESTIÓN DE LA CRISIS DEL COVID-19	5
PROTEGIENDO A LAS PERSONAS EMPLEADAS	6
Debida diligencia priorizando la seguridad, la salud y el derecho al trabajo.	6
Impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio	7
Impactos derivados del cambio en las tareas o puestos de trabajo	8
Impactos sobre el salario y el mantenimiento de la relación laboral	9
Algunos ejemplos	9
PROTEGIENDO A LAS PERSONAS EN LA CADENA DE SUMINISTRO	10
Debida diligencia para minimizar el efecto dominó derivado de las presiones financieras	10
Impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio	11
Impactos relacionados con la reducción y el cese de la relación comercial	12
Algunos ejemplos	13
PROTEGIENDO A CLIENTES Y USUARIOS	14
Debida diligencia para responder a los retos de distribución, entrega, consumo de productos y demanda de nuevos servicios.	14
Impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio	15
Impactos relacionados con la prestación de servicios digitales	15
Impactos relacionados con continuidad en la prestación de los productos y servicios	16
Algunos ejemplos	17
REFLEXIONES SOBRE LAS CAPACIDADES DIFERENCIALES	18
¿CÓMO PODEMOS APOYAR A TU EMPRESA?	20

Acerca de esta guía

La Organización Mundial de la Salud y la Cámara de Comercio Internacional han hecho una llamada a la acción sin precedentes al sector privado para afrontar la amenaza de la pandemia por el COVID-19, destacando el rol que todas las empresas deben desempeñar para minimizar la probabilidad de transmisión y el impacto en la sociedad.

El sector privado tiene el doble rol clave de asegurar la continuidad de los negocios (y de los empleos) y proteger los derechos humanos de trabajadores, personas asociadas a su cadena de valor, clientes y de la sociedad en su conjunto, desde el derecho a la salud hasta los derechos económicos y sociales.

Esta guía propone a las empresas utilizar el marco de debida diligencia en derechos humanos como una guía para gestionar la crisis en el contexto de su propio negocio. Esta guía es una contribución práctica para iluminar los conceptos clave y la lógica de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos en el marco de la crisis del COVID-19. Para aquellas empresas que ya cuenten con un procedimiento de debida diligencia en derechos humanos ya implantado, la capacidad de reacción será más eficaz y rápida.

Además, proponemos el marco de debida diligencia de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos como una estructura metodológica orientada no sólo a la identificación de los impactos, y su gestión, sino también a construir capacidades diferenciales en términos de aprendizaje, anticipación y resiliencia organizacional.

Desde Business & Human Rights (BHR) y Semilla Consultores - *tras más de 20 años de experiencia acompañando a las empresas en la gestión de sus impactos sociales, ambientales y dilemas éticos* - queremos recordar a la comunidad empresarial la inmensa oportunidad que esta coyuntura puede significar para quienes conduzcan la gestión de la crisis desde la óptica de los derechos humanos.

Este documento no es una guía exhaustiva sobre el tema, ni sustituye las medidas impuestas por cada gobierno; tan solo pretende servir de orientación para quienes dirigen las empresas y necesitan identificar impactos así como construir, incorporar y comunicar de manera clara, y en tiempo real, las decisiones que van tomando en el contexto del COVID-19.

Claves para aplicar el marco de la debida diligencia a la gestión de la crisis del COVID-19

A. Generar un marco de reflexión basado en las fases de la debida diligencia

Exista o no, un procedimiento de debida diligencia en derechos humanos previamente implantado, las empresas pueden generar un marco de reflexión alineado con el ciclo de la debida diligencia de los Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos.

Tabla 1. Fases de la debida diligencia en derechos humanos

1)	Compromiso con los derechos humanos	Principio rector 16
2)	Evaluación de impacto en derechos humanos	Principio rector 18
3)	Integración de resultados y aprendizajes rápidos	Principio rector 19
4)	Mecanismos de queda y reparación	Principio rector 22
5)	Seguimiento y evaluación	Principio rector 20
6)	Comunicación	Principio rector 21

En el inicio del proceso de debida diligencia será relevante que la empresa se formule, como mínimo, las siguientes preguntas.

1) **Compromiso (flexible en función de la evolución de la pandemia)**

- ¿Qué posicionamiento público en relación a las medidas de prevención, mitigación y reparación está tomando la empresa en cada fase de la pandemia?

2) **Análisis de impactos**

- ¿Qué impactos potenciales a los derechos humanos puede generar la empresa en la gestión del COVID-19, por acción u omisión?
- ¿Cuáles son los posibles impactos potenciales y reales, sobre los derechos humanos en empleados, cadena de suministro, clientes y usuarios y sociedad en su conjunto?

- ¿Tengo acceso a información técnica y científica fiable que me permita analizarlos correctamente?
- ¿Tengo en mi comité de crisis, formal o informal, representación suficiente de los grupos de personas a las que podría estar impactando?
- ¿Cuáles de esos impactos potenciales tienen más probabilidad de convertirse en impactos reales graves y bajo qué escenarios y condiciones?
- ¿Cuál va a ser la evolución de la gravedad de los impactos y en relación a qué grupo de interés a lo largo del desarrollo de la pandemia?
- ¿Qué grupos de interés podrían verse más afectados por el cese o modificación de mi actividad?

3) Integración de resultados

- ¿Qué medidas de prevención y mitigación debo activar y en qué tiempos?
- ¿Qué responsables se han identificado para su definición e implementación?
- ¿Qué estructuras debo crear para asegurar su coordinación?
- ¿Qué líneas de defensa debo establecer para asegurar la implementación de medidas?

4) Mecanismos de queja y reparación (priorizando cuestiones de salud)

- ¿Qué impactos estoy provocando o contribuyendo a provocar que requieran acciones de reparación?
- ¿Existen criterios para la reparación en relación al COVID-19 en el corto, medio y largo plazo?

5) Seguimiento y evaluación

- ¿Quién está asumiendo el rol de documentación y evaluación del proceso?
- ¿Qué canales de comunicación tengo a disposición para mantener la conexión con cada grupo de interés y conocer su opinión o quejas sobre las medidas adoptadas?
- ¿Qué necesidades de formación y capacitación debo activar en las diferentes áreas de la empresa de cara a mejorar el seguimiento?
- ¿Cómo puedo aprovechar este contexto para construir o fortalecer capacidades diferenciales en el ámbito de los derechos humanos?

6) Comunicación

- ¿Cómo está comunicando la empresa, tanto internamente como externamente, las medidas que está tomando para prevenir, mitigar y reparar los impactos en los derechos humanos en cada fase de la pandemia?
- ¿Lo hace de manera que sea accesible para sus destinatarios?

B. Planear la debida diligencia por grupos de interés

Para efectos ilustrativos, esta guía ejemplifica un proceso de debida diligencia para los siguientes **grupos de interés**: personas empleadas, personas en la cadena de suministro, clientes y usuarios.

A continuación, el diagrama presenta algunos ejemplos de **impactos** en los derechos humanos y **medidas** de prevención, mitigación y reparación para los tres grupos que hemos seleccionado, para facilitar la comprensión sobre cómo activar el proceso de debida diligencia asociado al COVID-19, según grupo de interés.

Diagrama 1. Ilustración de la lógica de debida diligencia por grupos de interés, impactos y medidas
ELABORACIÓN PROPIA - BHR, SEMILLA.



Con esta lógica de pensamiento, los siguientes capítulos plantean algunas de las reflexiones que las empresas se están haciendo y/o deberían hacer en relación con la gestión de la crisis por COVID-19 desde la perspectiva de la debida diligencia en derechos humanos.

C. Adaptar su marco de reflexión a su propio contexto

Recuerde que esta guía debe entenderse en el marco normativo de su país y necesita adaptarse y completarse dependiendo del sector, particularidades de cada grupo de interés, contextos de operación y evolución de la pandemia, entre otros factores.

Protegiendo a las personas empleadas

Debida diligencia priorizando la salud y la seguridad y la relación laboral

De manera genérica y, a título de ejemplo, podemos prever impactos derivados de la exposición al virus y del riesgo de contagio; impactos derivados del cambio en las tareas o puestos de trabajo; e impactos sobre los ingresos y otros beneficios derivados de las restricciones de operación y contracción económica.

Lo primero, y prioritario, es asegurar la **salud y seguridad** de la plantilla en todas sus operaciones. Esto se puede conseguir proveyendo a los empleados de los utensilios de protección personal necesarios para evitar su contagio a la vez que se adaptan las instalaciones, y/o instaurar el teletrabajo, lo que puede requerir adaptar o mejorar los procesos digitales de la empresa (sin que en ningún caso esto pueda suponer costes para los trabajadores).

La mayoría de las empresas están siguiendo las directrices para la prevención y mitigación establecidas por los gobiernos. Sin embargo, se debe permanecer alerta a si estas medidas están alineadas con las recomendaciones de los comités científicos nacionales e internacionales, las pautas y declaraciones de la Organización Mundial de la Salud, y si las mismas pueden provocar algún impacto.

El segundo elemento de igual importancia para la continuidad del negocio y el derecho al trabajo son los impactos sobre la **relación laboral**. Es fundamental considerar las diferentes tipos de relaciones laborales (informales / formales, o dentro de las formales, temporales, tiempo parcial, etc.) para evaluar el riesgo que el COVID-19 puede suponer para los individuos en estas categorías.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), más del 60% de los trabajadores del planeta lo hacen de forma informal. Estas personas carecen de protección social, derechos laborales en caso de imposibilidad de trabajar.

A continuación se invita a la reflexión sobre algunas tipologías de impacto y posibles medidas de prevención, mitigación y reparación.

Impactos derivados de la exposición al virus y riesgo de contagio

Tabla 2. Empleados: impactos derivados de la exposición al virus y riesgo de contagio

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
Impactos en la salud derivados de la exposición al virus y riesgo de contagio	<p>Establecer todas las medidas de prevención personales necesarias y proveer equipos de protección para aquellos que siguen en operación. Para esto puede consultarse la guía de la OMS dirigida a las empresas para proteger clientes, contratistas y trabajadores. (ver)</p> <p>Evaluar qué trabajadores presenciales son imprescindibles para mantener la actividad, y considerar las particulares vulnerabilidades y circunstancias de estos. En particular, prestar atención a grupos vulnerables, y personas pertenecientes a grupos de riesgo, personas con discapacidades, etc.</p>
Condiciones de trabajo para el personal y, en especial, de servicios esenciales y de trato con el público.	<p>Adoptar las medidas de distanciamiento y desinfección necesarias: acondicionar lugares de trabajo, comedores, regular el uso de ascensores, ajustar los protocolos de limpieza, etc.</p> <p>Desincentivar los desplazamientos no indispensables.</p> <p>Asegurar que estas personas y sus familias cuenten con información específica, actualizada y completa sobre las medidas que se están tomando en materia de prevención.</p>
Posibles barreras de acceso al sistema de salud de las personas que requieran atención.	Revisar que todos los trabajadores estén correctamente contratados y/o dados de alta en los sistemas nacionales de Seguridad Social, con las cotizaciones al día. Esto es especialmente importante en empresas en las que priman los contratos temporales o con altos niveles de rotación.
Riesgo de subregistro de casos positivos asociado al temor de discriminación.	Asegurar un clima interno de confianza y apoyo. Establecer un protocolo interno de actuación y comunicación que facilite la notificación de casos y la garantía de no discriminación contra trabajadores con coronavirus o trabajadores de nacionalidad extranjera.

Impactos derivados del cambio en las tareas o puestos de trabajo

Tabla 3. Empleados: impactos derivados del cambio en las tareas o puestos de trabajo

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
Sobrecargas de trabajo como consecuencia del menor número de trabajadores presentes o de la reorganización de la empresa	Establecer sistemas fiables para controlar que las personas empleadas no excedan las horas de trabajo legales, hagan turnos consecutivos, realicen horas extraordinarias no voluntarias, excediendo los límites legales o que no respeten el descanso necesario, etc.
Impactos derivados del cambio repentino de condiciones físicas de trabajo para los teletrabajadores(as) y su familias.	<p>Adoptar medidas tendientes a adecuar el cumplimiento de los estándares laborales internacionales y velar por el mantenimiento de otros derechos laborales, como la salud mental y física de los teletrabajadores. Así mismo, asegurar que los costos de uso de Internet son asumidos por la empresa.</p> <p>Adoptar medidas para prevenir impactos relativos a la seguridad de datos y cumplimiento cibernético derivados del uso de nuevos sistemas de información remotos con los que los trabajadores no estén familiarizados.</p>
Posible impacto sobre el derecho a la privacidad derivado de la implementación de nuevas tecnologías en el contexto de la relación laboral.	Adoptar medidas para asegurar que las nuevas tecnologías implementadas (p. ej. cámaras de reconocimiento facial, tomas de temperatura o seguimiento al teletrabajo, etc.) no atenten contra derechos como la privacidad, escondan finalidades no declaradas o se puedan alargar en el tiempo sin justificación.

Impactos sobre el salario y el mantenimiento de la relación laboral

Tabla 4. Empleados: impactos sobre el salario y el mantenimiento de la relación laboral

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
Riesgo de cese o cambio sustancial en la relación laboral	<p>Acudir a los mecanismos de negociación colectiva.</p> <p>Negociar transiciones justas y escalonadas que prioricen el mantenimiento/recuperación de la relación laboral.</p> <p>Ajustes salariales, desarrollo de fórmulas de trabajo flexibles y compensaciones innovadoras.</p> <p>Prestar especial atención a las personas con contratos informales, trabajadores independientes/ autónomos, contratos temporales; y los posibles impactos en su situación laboral y las consecuencias en la protección social, tratando de anticiparse a posibles impactos agravados que surjan por estas situaciones y la desigualdad en el acceso a protección social</p>

Como **principios generales** aplicables a la relación empresa-trabajado, recuerde:

- Comunicar el resultado del análisis de impactos y las medidas de manera apropiada (a través de los canales posibles para cada público) y en formatos fácilmente comprensibles y adaptados a personas con necesidades específicas (p. ej., personas con discapacidad, extranjeros, etc.) a fin de asegurar que todos los trabajadores reciben y entienden la información facilitada.
- Adaptar las medidas necesarias para tener en cuenta los cambios o nuevas circunstancias que puedan ir surgiendo.
- Establecer mecanismos de participación para que los trabajadores puedan proponer medidas o evaluar las iniciales propuestas por la empresa.
- Designar y formar a responsables de gestionar las medidas relativas al impacto del COVID-19 de forma transparente, inclusiva, y construir confianza con el resto de personas empleadas.
- Dialogar constantemente con aquellas partes que puedan arrojar luz sobre los riesgos y la efectividad de las medidas, en especial sindicatos, otros representantes de los trabajadores, comunidades, etc.

Algunos ejemplos

- Danone y L'Oréal anuncian que mantendrán el 100% del salario de sus empleados durante la declaración de confinamiento en Francia. (Ver *Coronavirus: L'Oréal n'a pas recours au chômage partiel* en https://www.lemonde.fr/economie/article/2020/03/30/coronavirus-l-oreal-n-aura-pas-recours-au-chomage-partiel_6034930_3234.html)
- Enel subscribe una póliza de seguros para cubrir a sus más de 68,000 empleados en todo el mundo en caso de hospitalización por COVID-19. A través de esta política, Enel garantizará a todos los empleados del Grupo que sean hospitalizados un subsidio adicional. (Ver *ENEL STIPULA POLIZZA PER I PROPRI DIPENDENTI NEL MONDO IN CASO DI COVID-19*, en <https://www.enel.com/content/dam/enel-common/press/it/2020-Marzo/Enel%20assicurazione%20COVID-19.pdf>)

Protegiendo a las personas en la cadena de suministro

Debida diligencia para proteger la salud de los trabajadores y su relación laboral en las cadenas de suministro

De manera genérica y, a título de ejemplo, podemos prever impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio en las personas empleadas por proveedores; impactos relacionados con pagos retrasados a proveedores; impactos relacionados con la reducción y el cese de la relación comercial.

La incertidumbre del COVID-19 ha puesto sobre la mesa el debate sobre la necesidad de reordenar y "humanizar" las cadenas de suministro globales lo que plantea retos tanto técnicos como medioambientales, humanos y económicos.

Al igual que con los trabajadores propios, el aspecto prioritario a gestionar es la **salud** de las personas empleadas en la cadena de suministro por lo que se deberá prestar especial atención al establecimiento de las correspondientes medidas de prevención, mitigación y reparación tanto en lo que respecta a la seguridad personal como de las instalaciones por parte de los proveedores, empezando la interlocución con los proveedores críticos.

Como clientes podemos provocar en nuestros proveedores una interrupción de órdenes, impagos, además de otros impactos como consecuencia del COVID-19. Ello puede provocar despidos, con escasa o ninguna protección social, o impagos a trabajadores, exacerbando la ya existente vulnerabilidad de las personas empleadas en algunas cadenas de suministro globales.

Algunos contratos de suministro permiten a las empresas "abandonar" a los proveedores, lo que impacta directamente en sus empleados/as. En países como Vietnam, Camboya, Filipinas, Bangladesh o Sri Lanka se ha hecho efectivo el cierre de un gran número de fábricas por este motivo en las primeras semanas de la pandemia.

La empresa debe tratar de identificar qué proveedores en su cadena de suministro pueden ser más vulnerables ante a falta previsible de medidas de seguridad, las características de los productos o servicios que proveen, las condiciones locales de operación, así como la regulación y los sistemas de protección social aplicables. Con base en esto, enfocar las medidas tendientes a favorecer y facilitar la protección de su salud además del mantenimiento de su relación laboral.

A continuación se invita a la reflexión sobre algunas tipologías de impacto y posibles medidas de prevención, mitigación y reparación en la cadena de suministro.

Impactos derivados de la exposición al virus y riesgo de contagio

Tabla 5. Cadena de suministro: impactos derivados de la exposición al virus y riesgo de contagio

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
<p>Riesgo de contagio de personas empleadas por los proveedores.</p>	<p>Compartir con los proveedores las medidas adoptadas para los trabajadores propios.</p> <p>Establecer mecanismos de comunicación con los proveedores y obtención de información para conocer su situación y su enfoque respecto de la gestión del riesgo por COVID-19.</p> <p>Revisar las medidas adoptadas por los mismos para la protección de sus trabajadores (p. ej., cumplimiento de directrices del gobierno respecto a distanciamiento y seguridad en fábricas, pago de salarios / prestaciones a trabajadores enfermos o aquellos que no pueden trabajar por suspensión de actividades, etc.), y acompañarles en la mejora siempre que sea posible.</p>

Impactos relacionados con políticas de compra o decisiones corporativas

Tabla 6. Cadena de suministro: impactos relacionados con políticas de compra o decisiones corporativas

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
Retención de pagos.	Establecer un plan de pagos flexible para apoyar al proveedor / adelantar el pago a proveedores de manera a facilitarles su flujo de caja.
Interrupción de órdenes, reducción o terminación de la relación comercial.	<p>Revisar, a la vista del análisis de impactos, las políticas de compra (en cuanto a plazos de entrega, precios y tarifas, etc.).</p> <p>Eliminar las posibles penalizaciones contractuales relativas a plazos y otras cuestiones operativas.</p> <p>Adaptar los pedidos para permitir flexibilidad a los proveedores y evitar riesgos para los derechos de sus empleados/as (como externalizaciones no autorizadas de producción, horas extra, etc.).</p> <p>Flexibilizar la demanda respecto a los términos pactados inicialmente.</p> <p>Mantener la relación comercial con los proveedores más vulnerables.</p>

Como **principios generales** de aplicables a la relación con proveedores, recuerde:

- Designar a un responsable de la gestión del COVID-19 en la cadena de suministro;
- Establecer mecanismos de comunicación activos y tendientes a privilegiar la flexibilidad, la negociación proactiva (no reactiva) y la construcción de acuerdos.
- Participar en iniciativas gremiales, intersectoriales para desarrollar soluciones conjuntas.
- Evaluar los impactos que hayan podido causar las decisiones adoptadas como consecuencia del COVID-19 respecto de la cadena de suministro y adoptar un actitud flexible ante la evolución de los acontecimientos.

Algunos ejemplos

- La cadena de supermercados Morrisons adelantará los términos de pago a pequeños productores y empresas suministradoras, bajando el umbral de esta categoría y beneficiando a más empresas. (ver *Coronavirus: Morrisons to pay small suppliers immediately*, en <https://www.bbc.com/news/business-51870146>)
- Unilever ha establecido un programa de apoyo a los proveedores más vulnerables (pequeños y mediano) con anticipos y créditos. (ver *Helping to protect lives and livelihoods from the Covid-19 pandemic*, en <https://www.unilever.com/news/press-releases/2020/helping-to-protect-lives-and-livelihoods-from-the-covid-19-pandemic.html>).
- H&M ha movilizado a sus proveedores para fabricar material médico de protección destinado a los hospitales para contener la propagación del COVID-19. (ver *H&M To Leverage Supply Chain For Medical Deliveries*, <https://www.reuters.com/article/health-coronavirus-hm-protective-gear/hm-plans-to-deliver-protective-gear-to-hospitals-idUSFWN2BE064>)

Protegiendo a clientes y usuarios

Debida diligencia para responder a los retos asociados a productos y servicios y su acceso.

De manera genérica y, a título de ejemplo, podemos prever impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio en clientes y usuarios; impactos relacionados con la prestación de servicios digitales; impactos relacionados con la continuidad en la prestación de productos y servicios.

En relación con sus clientes y usuarios, la empresa debe considerar que quizás, sea necesario adaptar sus productos y/o servicios así como sus instalaciones (físicas o virtuales) a los riesgos que el COVID-19 plantea a clientes y usuarios. Asimismo, puede ser necesario tomar medidas específicas para evitar impactos en los derechos de los colectivos de clientes y usuarios especialmente vulnerables tales como personas mayores o grupos de riesgo.

En términos generales, el COVID-19 ha generado una dependencia aún más grande de los sistemas digitales en todos los sectores por lo que la empresa deberá prestar especial atención a los riesgos que puede provocar la brecha digital en determinados colectivos como personas mayores, personas con discapacidad, etc. de manera a asegurar el acceso a sus servicios y productos.

En relación a las empresas TIC, algunos países están desarrollando de manera masiva la utilización del big data y del machine learning como herramientas para el seguimiento de la pandemia en la población. Es necesario estar vigilante a las posibles vulneraciones de derechos, tales como el derecho a la privacidad, que estas estrategias puedan generar.

Si la capacidad de producción se ha reducido, la empresa deberá determinar qué productos priorizar en su producción / distribución de manera que se protejan los derechos de sus clientes/usuarios en este contexto de crisis.

Cabe anotar que las empresas pueden enfrentar demandas (por responsabilidad contractual o extracontractual) con base en las acciones u omisiones que hayan causado daños a consumidores e incluso demandas de grupo cuando varios usuarios se ven afectados (class actions).

A continuación se invita a la reflexión sobre algunas tipologías de impacto y posibles medidas de prevención, mitigación y reparación para este grupo de interés.

Impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio

Tabla 7. Clientes y usuarios: impactos derivados de la exposición al virus y el riesgo de contagio

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
<p>Riesgo de contagio a clientes relacionado con la distribución, entrega o consumo de productos y servicios.</p>	<p>Establecer un protocolo interno de adaptación a los nuevos requerimientos, según las definiciones nacionales y locales de operación.</p> <p>Adoptar medidas para asegurar que su empresa recibe las actualizaciones reglamentarias que pueden afectar sus condiciones de operación en cada etapa del proceso de contención del virus según la situación nacional y local.</p> <p>Esto es especialmente relevante para las empresas que trabajan para el sector sanitario, de cuidados y otros servicios esenciales autorizados para operar en cada etapa.</p>

Impactos relacionados con la prestación de servicios digitales

Tabla 8. Clientes y usuarios: impactos relacionados con la prestación de servicios digitales

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
<p>Dificultades de acceso a nuevos mecanismos digitales para la atención al cliente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - falta de conexión digital. - falta de alfabetización digital. - condición de discapacidad. 	<p>Valorar los posibles impactos de nuevos productos y servicios surgidos a raíz del COVID-19 en los derechos de las personas y, especialmente, de los grupos vulnerables, analizando quiénes son en cada caso y en relación con cada producto.</p> <p>Realizar este análisis de impacto en cada país de operación y teniendo en cuenta el contexto local de riesgo.</p>

Riesgo para la protección de datos y otros derechos digitales de clientes, derivado de brechas de seguridad ocasionadas por el teletrabajo.	Activar campañas de prevención dirigidas a empleados y clientes para aumentar el nivel de conciencia y las medidas de protección. Considerar la inversión para el acceso en redes privadas virtuales.
Riesgo para la protección de datos de clientes, derivado de la implementación rápida (y a veces poco estudiada) de nuevas tecnologías en el contexto de la comunicación digital.	Realizar análisis de vulnerabilidades para asegurar que las nuevas aplicaciones móviles, tecnologías y herramientas digitales, no atenten contra derechos como la privacidad y otros derechos digitales y no escondan funcionalidades de captación de datos no justificadas.

Impactos relacionados con la continuidad en la puesta a disposición de productos y la prestación de servicios

Tabla 9. Clientes y usuarios: impactos relacionados con la continuidad en la puesta a disposición de productos y la prestación de servicios

Impactos y riesgos potenciales a gestionar:	Posibles medidas de prevención, mitigación y reparación
Impacto relacionados con la continuidad en la prestación de los servicios.	Más allá de las medidas tomadas por los gobiernos, las empresas pueden reajustar la provisión de servicios básicos (gas, agua, electricidad, internet, alimentación) para permitir el acceso seguro y en condiciones adecuadas a personas en riesgo o de mayor vulnerabilidad.
Riesgos derivados de las estrategias de publicidad activa en medios, dirigidas a segmentos de mercado específicos, en especial para los productos de limpieza y farmacéuticas.	Realizar una revisión interna de comunicación y marketing para asegurar que los mensajes de la publicidad y el material comercial existente estén en línea con los mensajes y directrices nacionales relativas al COVID-19 (Ej. comercial de TV publicitario de un jabón antibacterial que tiene imágenes de personas estornudando en las manos).

Como **principios generales** aplicables a la relación con clientes y usuarios, recuerde:

- Designar un responsable para mantener actualizada la empresa en relación con las necesidades de adaptación de productos y servicios, conforme a las definiciones nacionales y locales de operación.

- Evaluar los impactos sobre la protección de datos que haya podido causar o exacerbar la adopción de nuevas tecnologías.
- Trabajar en el formato de desarrollo de alianzas multi-sectoriales para dar respuesta a los retos inmediatos en los que su empresa pueda contribuir.
- Buscar formas de apoyar a sus clientes con soluciones proactivas, flexibles y adaptadas a sus necesidades, especialmente los grupos vulnerables.
- Evaluar las necesidades cambiantes de clientes y usuarios para identificar oportunidades de mejora o innovación.

Algunos ejemplos

- Reservar horarios de atención para personas de edad más avanzada y otros colectivos de mayor riesgo (ver *Coronavirus: Grocery stores carve out special shopping hours for seniors, those at risk* <https://www.kiro7.com/news/trending/coronavirus-grocery-stores-carve-out-special-shopping-hours-seniors-those-risk/53T4D5VZUVB5DDX2ELQXIYWBYU/>)
- Orange Túnez proporciona conexión gratuita para ayudar a estudiantes cuyos centros educativos están cerrados para proseguir con sus estudios (ver *Orange Tunisie offre la connexion Internet gratuitement aux étudiants de l'université virtuelle*, en <https://www.business-humanrights.org/fr/pandemie-de-covid-19-coronavirus#c205526>)
- Bancolombia ha adoptado diversas medidas, como congelar créditos de clientes durante 3 meses (ver <https://www.grupobancolombia.com/personas/plan-apoyo-coronavirus>)
- Inditex se ha propuesto para fabricar vestuario médico para los profesionales de la salud en España (ver *Inditex estudia fabricar material sanitario para luchar contra el coronavirus*, <https://www.lavanguardia.com/economia/20200318/474243638768/inditex-fabricar-material-sanitario-batas-mascarillas-coronavirus.html>).
- El Consorcio de la Zona Franca de Barcelona que, en alianza con diversas empresas, fabrica respiradores en impresoras 3D (ver *Coronavirus: La Zona Franca fabricará 100 respiradores diarios con impresoras 3D*, en <https://www.lavanguardia.com/vida/20200322/4830789695/respirador-3d-coronavirus-consorci-de-la-zona-franca.html>)

Reflexiones sobre las capacidades diferenciales que aporta la aplicación del marco de debida diligencia al COVID-19

Aprendizaje organizacional, anticipación y resiliencia empresarial

Conducir este proceso en forma de debida diligencia, documentarlo e ir registrando las lecciones aprendidas, ayudará a mitigar riesgos operacionales futuros tanto propios como ajenos. Hacerlo así, le permitirá:

- Aprender de las vulnerabilidades que se hayan revelado para actualizar políticas y realizar las reformas necesarias en materia de debida diligencia.
- Revisar sus procedimientos de identificación de impactos e incorporar a su mapa de riesgos indicadores de riesgo a gestionar para próximas crisis.
- Evaluar las capacidades para reaccionar a nuevas crisis en lo relativo al diseño e implementación de medidas de prevención, mitigación y reparación.
- A la hora de reactivar o iniciar relaciones con proveedores, analizar el impacto que la crisis haya podido causar en cada país y ajustar consecuentemente sus políticas de compra y cláusulas contractuales.
- Activar un plan de **remedio** cuando la empresa haya provocado o contribuido a provocar impactos negativos.

Todo ejercicio de debida diligencia debe permitir fortalecer los lazos con empleados, aliados de negocio en toda la cadena de suministro, así como con clientes. Este ejercicio, asociado a los impactos negativos del COVID-19 aportará un reconocimiento a la responsabilidad de la empresa en relación a una crisis de gran alcance con fuertes consecuencias en los derechos humanos de las personas.

Una acción clara de las empresas en este sentido no solo contribuye a contener la pandemia, sino también a asegurar que la empresa puede proteger en la práctica y demostrar que protege los derechos humanos de todas las personas implicadas en su cadena de valor en un período de extrema vulnerabilidad.

La responsabilidad social de las empresas tiene una gran oportunidad para marcar la diferencia. Al actuar de manera responsable, las empresas pueden ayudar a la sociedad a responder a las consecuencias económicas de la crisis, evitar más daños y contribuir a una recuperación económica más rápida.

Caminos hacia la innovación financiera

Es posible que el proceso de debida diligencia con foco en el COVID-19 también revele nuevas necesidades de inversión, así como nuevos modelos de negocio. En este sentido, las empresas pueden, a través de su capacidad financiera, promover nuevos vehículos financieros con un foco en la prevención y mitigación del COVID-19 u otro tipo de amenazas globales.

Por otra parte, tienen una oportunidad única de fortalecer la relación con los inversores y alentar flujos financieros responsables que sean capaces de prevenir, mitigar y remediar los impactos negativos de los desafíos a escala mundial, como COVID-19, los efectos del cambio climático, etc.

¿Cómo podemos apoyar a tu empresa?

Contáctanos

El equipo de BHR y Semilla lleva más de 20 años entendiendo los impactos en los derechos humanos por parte de las empresas de distintos sectores económicos y contextos de operación y acompañando a sus clientes a diseñar medidas de prevención, mitigación y reparación.

Contacta a nuestro equipo para pensar juntos respuestas adaptadas a tu negocio:

En Barcelona

Maria Prandi

maria.prandi@businessandhumanrights.es

En Madrid

María Margarita Rodríguez Reyes

margarita.rodriguez@semillaconsultores.com

En París

Pia Navazo

pia.navazo@businessandhumanrights.es

En Bogotá

Juan Andrés Cano García

juan.Cano@semillaconsultores.com

