



Cemefi

Hace bien.



Empresa
Socialmente
Responsable*
Cemefi

Ficha de indicadores

Criterio: Gobernanza – Situaciones de riesgo y evitar la complicidad

Indicador: Protección de derechos humanos





Índice.

1. Introducción	2
2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®	2
3. Industrias con alta relevancia	3
4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISO	3
5. Factores que influyen en la implementación.....	4
6. Cómo crear un programa de remediación de vulneraciones	4
7. Beneficios empresariales	4
8. Riesgos de no implementar.....	4
9. Herramientas y recursos	4
10. Mejores prácticas	5
11. Métricas de impacto.....	5
11.1 Métricas de prevención.....	5
11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar	6
12. Conclusión	7



1. Introducción

La remediación de vulneraciones de derechos humanos es el tercer pilar de los Principios Rectores de la ONU. Cuando una empresa causa o contribuye a un impacto adverso en DDHH, tiene la responsabilidad de ofrecer reparación. Sin mecanismos de remediación, las vulneraciones quedan impunes y el daño se perpetúa.

En México, la Ley General de Víctimas y el Código Penal Federal establecen marcos de atención y reparación. Los mecanismos de queja operacionales, conforme a los Principios Rectores, deben ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos y transparentes.

El Distintivo ESR® evalúa la capacidad de la empresa para identificar, atender y remediar vulneraciones de DDHH, desde el compromiso de remediar hasta una cultura de justicia restaurativa.

Este indicador mide el grado en que la empresa implementa mecanismos para identificar, investigar, atender y remediar las vulneraciones de derechos humanos causadas o facilitadas por sus operaciones, garantizando justicia para las personas afectadas.

2. Indicadores relacionados del Distintivo ESR®

Indicadores	Ámbito	Descripción
Protección de DDHH	DDHH	La debida diligencia previene vulneraciones; la remediación las atiende cuando ocurren.
Formación en DDHH	DDHH	El personal formado puede identificar vulneraciones y activar mecanismos de respuesta.
Igualdad de oportunidades	DDHH	La discriminación es una de las vulneraciones más frecuentes que requiere remediación.
Atención y servicio al cliente	Consumidores	Los mecanismos de queja por DDHH complementan los sistemas de atención al cliente.
Anticorrupción	Gobernanza	La corrupción puede causar o facilitar vulneraciones de derechos humanos.



3. Industrias con alta relevancia

Sector	Relevancia específica
Minería y energía	Daños a comunidades, contaminación, desplazamiento
Agroindustria	Vulneraciones a jornaleros, comunidades indígenas
Manufactura	Condiciones laborales, cadena de suministro
Seguridad privada	Uso excesivo de fuerza, violaciones a privacidad
Tecnología	Violaciones a privacidad y libertad de expresión
Todos los sectores	Toda empresa puede causar o contribuir a vulneraciones

4. Normas, leyes, estándares, certificaciones, ODS e ISO

Categoría	Nombre	Descripción	Relevancia para el indicador
Constitución	Art. 1 Constitucional	Obligaciones de garantizar DDHH	Incluye la obligación de reparar violaciones a los derechos humanos.
Ley mexicana	Ley General de Víctimas	Atención, asistencia y reparación integral	Marco para la reparación de daños a víctimas de violaciones de DDHH.
Ley mexicana	Código Penal Federal	Tipificación de delitos contra DDHH	Define delitos y sanciones por violaciones graves de derechos humanos.
Marco internacional	Principios Rectores ONU (Principio 22)	Remediación	Las empresas deben establecer mecanismos de remediación para impactos adversos.
ODS	ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas	Promueve el acceso a la justicia y la rendición de cuentas.
Estándar RSE	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Reporte sobre mecanismos de remediación y su efectividad.
Estándar RSE	GRI 2-26	Mecanismos de asesoramiento y planteamiento de preocupaciones	Reporte sobre canales para reportar vulneraciones y preocupaciones de DDHH.



5. Factores que influyen en la implementación

- Sector de operación y tipo de impactos adversos en DDHH más probables.
- Marco legal aplicable para la reparación de daños y atención a víctimas.
- Contexto social y vulnerabilidad de las poblaciones en las zonas de operación.
- Capacidad interna para investigar y atender denuncias de DDHH.
- Existencia de mecanismos de queja previos que puedan adaptarse.
- Cultura organizacional respecto a la justicia restaurativa y la rendición de cuentas.

6. Cómo crear un programa de remediación de vulneraciones

- Establecer un mecanismo de queja operacional conforme a los Principios Rectores.
- Diseñar un proceso de investigación imparcial para denuncias de DDHH.
- Implementar medidas de reparación integral (restitución, compensación, satisfacción).
- Proteger a los denunciantes de represalias.
- Documentar todos los casos, investigaciones y remediaciones realizadas.
- Realizar seguimiento de la efectividad de las medidas de reparación.
- Informar a las personas afectadas sobre el resultado de sus quejas.

7. Beneficios empresariales

- Remediación efectiva que reduce el riesgo de litigios prolongados y costosos.
- Justicia para las personas afectadas que restaura la confianza.
- Prevención de reincidencia mediante el aprendizaje de los casos atendidos.
- Cumplimiento del tercer pilar de los Principios Rectores de la ONU.
- Fortalecimiento de la reputación como empresa que asume responsabilidad.
- Reducción de recomendaciones de organismos de DDHH por casos no remediados.

8. Riesgos de no implementar

- Impunidad corporativa que perpetúa el daño a las personas afectadas.
- Litigios prolongados con costos financieros y reputacionales crecientes.
- Recomendaciones de la CNDH y organismos internacionales por falta de remediación.
- Daño reputacional acumulativo por casos de DDHH no atendidos.
- Pérdida de licencia social por percepción de injusticia en comunidades afectadas.
- Exclusión de cadenas de valor que exigen mecanismos de remediación.

9. Herramientas y recursos

- Principios Rectores ONU sobre criterios de efectividad de mecanismos de queja.
- Modelos de mecanismos de queja operacionales adaptados al sector.
- Protocolos de investigación imparcial de denuncias de DDHH.



- Marcos de reparación integral (restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción).
- Herramientas de seguimiento y documentación de casos de remediación.
- Guías de protección al denunciante conforme a mejores prácticas internacionales.

10. Mejores prácticas

- Diseñar el mecanismo de queja conforme a los criterios de efectividad de los Principios Rectores.
- Garantizar la accesibilidad del mecanismo en idioma, formato y ubicación para todas las personas afectadas.
- Investigar todas las denuncias con imparcialidad y en plazos razonables.
- Proteger a los denunciantes de cualquier forma de represalia.
- Publicar indicadores de casos recibidos, investigados y remediados.
- Utilizar los casos atendidos como insumo para mejorar la debida diligencia preventiva.

11. Métricas de impacto

11.1 Métricas de prevención

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Accesibilidad del mecanismo de queja	Porcentaje de <i>stakeholders</i> que conocen y pueden acceder al mecanismo de queja	$(\text{Stakeholders informados} / \text{Total stakeholders objetivo}) \times 100$	Anual	Principios Rectores ONU Principio 31; GRI 2-26
Garantías de no represalia	Existencia de garantías documentadas de no represalia para denunciantes	Garantías documentadas y comunicadas (sí/no)	Anual	Principios Rectores ONU; OCDE DD
Capacitación de investigadores	Porcentaje de personal encargado de investigaciones capacitado en DDHH	$(\text{Investigadores capacitados} / \text{Total investigadores}) \times 100$	Anual	Principios Rectores ONU; GRI 2-25
Canales de acceso disponibles	Número de canales de acceso al mecanismo de queja disponibles para <i>stakeholders</i>	Conteo de canales activos y accesibles	Anual	Principios Rectores ONU Principio 31



11.2 Métricas de corrección, control o mitigación

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Quejas investigadas	Porcentaje de quejas de DDHH recibidas que fueron investigadas	$(\text{Quejas investigadas} / \text{Total quejas recibidas}) \times 100$	Semestral	Principios Rectores ONU; GRI 2-25
Tiempo de resolución	Días promedio para resolver una queja de DDHH desde su recepción	$\text{Suma de días de resolución} / \text{Número de quejas resueltas}$	Semestral	Principios Rectores ONU; OCDE DD
Remediaciones completadas	Porcentaje de casos con remediación efectiva completada	$(\text{Remediaciones completadas} / \text{Total casos que requieren remediación}) \times 100$	Anual	Principios Rectores ONU Principio 22; GRI 2-25
Represalias detectadas	Número de represalias contra denunciantes detectadas y sancionadas	Conteo de represalias (meta: cero)	Anual	Principios Rectores ONU; OCDE DD

11.3 Métricas de transformación, resarcimiento o generación de bienestar

Nombre de la métrica	Descripción	Fórmula	Periodicidad sugerida	Obligatoriedad normativa o marco de referencia
Satisfacción de afectados	Nivel de satisfacción de personas afectadas con el proceso de remediación	Promedio de encuesta de satisfacción (escala 1-5)	Anual	Principios Rectores ONU Principio 31
Aprendizaje organizacional	Número de mejoras al sistema implementadas a partir de lecciones aprendidas de casos	Conteo de mejoras implementadas	Anual	OCDE DD; Principios Rectores ONU
Cero impunidad	Ausencia de casos de vulneración sin investigar o sin resolver	$\text{Número de casos sin resolver} / \text{Total casos} = 0$	Anual	Principios Rectores ONU; GRI 2-25; ODS 16
Efectividad del mecanismo	Evaluación de la efectividad del mecanismo conforme a criterios de Principios Rectores	Evaluación documentada (sí/no) con criterios de Principio 31	Bienal	Principios Rectores ONU Principio 31



12. Conclusión

La remediación de vulneraciones de DDHH no es solo justicia para las personas afectadas sino también aprendizaje para la empresa. Los mecanismos de queja efectivos permiten identificar problemas sistémicos, mejorar la debida diligencia y fortalecer la cultura de respeto a los derechos humanos.

El Distintivo ESR® reconoce a las empresas que transitan desde el compromiso de remediar hasta una cultura de justicia restaurativa donde cada vulneración atendida se convierte en una oportunidad de mejora.