



¿Cómo implementar la debida diligencia en derechos humanos en el desarrollo de tecnología?

EL IMPACTO EN LA PRIVACIDAD



Septiembre 2020
<https://adc.org.ar>

Redacción: Leandro Ucciferri (ADC), en conjunto con Agustina Bendersky y Denisse Cufre, como consultoras independientes.

Diagramación y diseño: El Maizal - Cooperativa de Comunicación



La guía ¿Cómo implementar la debida diligencia en derechos humanos en el desarrollo de tecnología? es de difusión pública y no tiene fines comerciales. Se publica bajo una licencia Creative Commons Atribución–No Comercial– Compartir Igual. Para ver una copia de esta licencia, visite:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

1. Introducción: derechos humanos en la industria tecnológica. | 5

2. ¿Cuáles son los objetivos de esta guía? | 6

3. ¿Quién puede beneficiarse de esta guía? | 7

4. Marco de respeto a los derechos humanos. | 7

¿Qué son los derechos humanos? / 7

- Tipos de derechos humanos / 9

¿Qué derechos puede potencialmente afectar mi modelo de negocios? / 10

¿Cuál es el rol de las empresas en materia de derechos humanos? / 14

¿Cuál es el marco normativo internacional en empresas y derechos humanos? / 15

¿Por qué es un buen negocio implementar la debida diligencia? / 17

5. ¿Cómo implementar el proceso de debida diligencia? | 18

¿Qué se espera de las empresas? / 18

¿Cómo incorporar la transversalización de la perspectiva de género en todo el proceso? / 18

¿Qué te va a aportar esta guía? / 19

¿Cómo se cumple con este proceso? / 21

Rol de la cadena de valor / 21

PASO 1: Incorporar la conducta empresarial responsable y el respeto a los derechos humanos como una política institucional / [22](#)

PASO 1.1 Estudio del contexto: ¿cuál es mi situación? / [24](#)

PASO 2: Evaluación de impacto en derechos humanos con foco en la privacidad / [28](#)

PASO 3: Validación, seguimiento y comunicación / [35](#)

PASO 4: Mecanismos de remediación / [37](#)

Recursos de consulta | 41

Glosario | 43

1. Introducción: derechos humanos en la industria tecnológica

En nuestra sociedad moderna, las extensas infraestructuras de tecnología de la información y las comunicaciones, los flujos de información y datos personales, junto a una constante innovación y desarrollos de productos y servicios, se han convertido en características naturales de la vida diaria. En la última década, las empresas tecnológicas empezaron a definir y marcar las tendencias para los diversos ámbitos de interacción social. Las relaciones personales, profesionales, comerciales, educativas y financieras, se fueron moldeando en base al uso de diversos productos y servicios, desarrollados principalmente por la industria tecnológica.

Los efectos de dichas relaciones e interacciones son cada vez más amplios y cambiantes. El vínculo entre las personas usuarias de las tecnologías y quienes las crean es más directo que nunca, debido al impacto que la tecnología conlleva en la manera en que vivimos como seres humanos en sociedad.

Los gobiernos, la sociedad civil, las personas usuarias y consumidores, esperan un compromiso y un trabajo proactivo de las empresas en sus esfuerzos por respetar los derechos humanos. La industria tecnológica se encuentra en un punto de inflexión. Por un lado, debido a la omnipresencia de las tecnologías digitales en la vida diaria, crecen las expectativas sobre las empresas para que sean conscientes del impacto social de sus productos y servicios. Por otra parte, la misma velocidad de la innovación y el desarrollo tecnológico, presentan nuevos desafíos sobre los riesgos y oportunidades para el compromiso con el ejercicio de derechos humanos.

El enfoque central de esta guía es **ayudarte a identificar** de qué manera tu desarrollo tecnológico puede perjudicar el **derecho a la privacidad** de las personas. Sea de manera directa por

el uso de dicha tecnología, o indirectamente como resultado del uso de un tercero. Y darte herramientas para **gestionarlo adecuadamente**.

Más allá del enfoque en el derecho a la privacidad y los datos personales, las herramientas y metodologías que proponemos en esta guía pueden adaptarse para analizar el impacto sobre otros derechos humanos. Después de todo, como veremos en las próximas secciones de la guía, los derechos humanos están relacionados entre sí.

“

“Velar por el respeto a los derechos humanos implica un compromiso de toda la empresa que ayudará a aumentar la capacidad para atraer y retener empleados, mejorar la percepción de los clientes e inversores y a fortalecer las relaciones con los grupos de interés, brindando a la empresa sostenibilidad en el tiempo y una ventaja competitiva” (CEADS, 2016, p.52)

2. ¿Cuáles son los objetivos de esta guía?

- Dar a conocer aspectos fundamentales sobre el marco de respeto a los derechos humanos por parte de las empresas.
- Brindar herramientas para incorporar la conducta empresarial responsable y la debida diligencia en derechos humanos, dentro de sus procesos de desarrollo tecnológico y modelos de negocios.
- Facilitar la identificación de los riesgos y las oportunidades en derechos humanos en la industria tecnológica, desde la mirada del derecho a la privacidad.

- Otorgar una metodología para que las empresas de la industria tecnológica puedan gestionar riesgos en el derecho a la privacidad y los datos personales.
- Potenciar los beneficios que trae a las empresas la implementación de este enfoque.

3. ¿Quién puede beneficiarse de esta guía?

Esta guía está destinada a empresas¹, especialmente pequeñas y medianas, y organizaciones que se dediquen al desarrollo o implementación de tecnología como aspecto central de sus negocios u operaciones. Esta guía será particularmente útil para aquellos proyectos tecnológicos que utilizan datos personales.

Algunas situaciones ante las cuales esta guía te ayudará:

- ¿Estás desarrollando un nuevo sistema para almacenar y acceder a datos personales?
- ¿Estás diseñando una iniciativa para compartir datos personales con terceras partes, ajenas a tu empresa/organización?
- ¿Tu desarrollo tecnológico está pensado para un grupo de personas o demografía específica?
- ¿Vas a utilizar datos recolectados previamente de una manera distinta o con un propósito diferente?

4. Marco de respeto a los derechos humanos.

¿Qué son los derechos humanos?

Se trata de los derechos inherentes a todas las personas humanas, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todas las personas tenemos los mismos derechos

humanos, pues son universales y el principio transversal es el de igualdad y gozar de ellos sin discriminación alguna. Tampoco podemos renunciar a ellos, ni pueden ser enajenados (es decir, cederlos o transferirlos a otra persona), pues son inalienables.

La Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUDH) define que todos los derechos humanos, sean éstos los *derechos civiles y políticos*, como el *derecho a la vida, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión*; los *derechos económicos, sociales y culturales*, como el *derecho al trabajo, la seguridad social y la educación*; o los *derechos colectivos*, como los *derechos al desarrollo y la libre determinación*, **todos son derechos indivisibles, interrelacionados e interdependientes**. Es decir, el avance de uno facilita el avance de los demás. De la misma manera, la privación de un derecho afecta negativamente a los demás.



En Argentina, los principales tratados internacionales en derechos humanos gozan de la jerarquía constitucional dada por el art 75. Inc 22: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo, la Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre la eliminación de toda las formas de discriminación contra mujer, la Convención contra la Tortura y Otros tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y la Convención sobre los Derechos del Niño. Se incorporaron, además, la Convención Interamericana sobre desaparición forzada de personas, la Convención sobre la imprescriptibilidad de los crímenes de guerra y de los crímenes de lesa humanidad y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

La República Argentina, como Estado parte del sistema interamericano e internacional de los Derechos Humanos², no sólo está comprometida y encaminada a garantizar a todas las personas la igualdad en el goce de todos los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos, sino a proteger y a promover la plena vigencia de los mismos. Por ello, incorpora en su legislación interna normas de derechos humanos que las empresas están obligadas a respetar y, teniendo en cuenta las mejores prácticas, promover.

“

“Para lograr una sociedad libre de discriminación, es necesario garantizar las libertades de expresión, creencias, sexualidades, géneros, orientaciones sexuales, identidad-expresión de género, identidad personal e identidad cultural que nos permiten profundizar una sociedad plural y democrática basada en el respeto a la diversidad”

(Dec. N°1024/17 Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos de Argentina 2017 -2020)

Tipos de derechos humanos

Derechos Civiles y Políticos:	Derechos Económicos, Sociales y Culturales:
<ul style="list-style-type: none"> • Libertad de movimiento; • Igualdad ante la ley, derecho a un juicio justo y a la presunción de inocencia; • Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; • Libertad de opinión y de expresión, la reunión pacífica, la libertad de asociación; la participación en asuntos públicos y elecciones; • Privacidad; • Protección de los derechos de las minorías; • Prohíbe la privación de la vida, la tortura, las penas o los tratos crueles o degradantes, la esclavitud y el trabajo forzoso, la detención o prisión arbitraria, la discriminación y la apología del odio racial o religioso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad social; • Salud; • Educación; • Nivel de vida adecuado y medios de subsistencia (vivienda, alimentación, agua); • Trabajar en condiciones justas y favorables; • Familia; • Ambiente sano.

¿Qué derechos puede potencialmente afectar mi modelo de negocios?

A medida que la vida cotidiana transita, con mayor frecuencia, a través de los dispositivos en los que trabajamos, socializamos y nos educamos, las personas usuarias están expuestas al manejo de sus datos personales por las empresas de productos y servicios digitales. El vínculo entre los datos personales y la privacidad es, tal vez, el más evidente en el mundo tecnológico. Las personas generamos datos cada segundo que pasamos frente a las pantallas, moviendo los engranajes de una economía enfocada en su monetización.

Aunque parezcan sinónimos, es importante distinguir que cuando hablamos del derecho a la privacidad no nos referimos, solamente, a la protección de los datos personales.

El derecho a la privacidad se trata, en esencia, del poder que ejercemos sobre nuestra dignidad y autonomía como seres humanos. Tener el derecho a decidir con quién compartir qué y en qué momento, establecer límites. Límites sobre nuestra información, nuestro cuerpo, nuestras relaciones personales y profesionales. **Nos permite dar forma a quién somos y explorar libremente quién queremos ser.**

La privacidad nos brinda un espacio donde controlamos, sin ojos de terceros que nos juzguen, cómo nos presentamos al mundo exterior. Desarrollar nuestras ideas y pensamientos con libertad y sin discriminación.

En esta guía nos enfocamos en el derecho a la privacidad ya que, además de su conexión directa con la industria tecnológica a raíz del creciente uso de datos personales, es un derecho que **facilita el ejercicio de otros derechos humanos.** Cuando se garantiza la privacidad se habilita al goce de derechos como la libertad de expresión³, de reunión o protesta y de asociación; el desarrollo de la identidad; la salud; la educación; y la seguridad social, por mencionar solo algunos.

Tal como lo ha [confirmado la Organización de Naciones Unidas](#) en múltiples ocasiones, los derechos humanos que las personas tenemos en el mundo físico son los mismos que ejercemos en el ámbito digital y en internet.

Lectura recomendada:
[Derechos humanos y seguridad digital: una pareja perfecta](#)
[3 – Seguridad digital para emprendimientos digitales: recomendaciones básicas](#)

En definitiva, cuando nos referimos a datos personales, debe entenderse como un marco normativo específico, que cambia dependiendo de cada país, más allá de que existan buenas prácticas internacionales al respecto.

Estos marcos normativos existen para regular el manejo de datos por parte de empresas y organismos estatales, respecto a cuestiones como el consentimiento, la finalidad, la limitación del uso de datos, la transparencia y la rendición de cuentas.

Cuando hablamos de privacidad, nos referimos a la protección que surge de instrumentos como el art. 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que protege a las personas contra *“injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación”*; o el art. 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que además confirma el respeto de la honra y el reconocimiento de la dignidad de cada persona. Por nombrar algunos de los principales tratados.

En esta guía te ayudaremos a dilucidar qué implican estos marcos normativos para el desarrollo de tus productos o servicios, para que puedas tomar decisiones informadas sobre cómo proteger y respetar a las personas usuarias de tus tecnologías.

¿Por qué es importante tener en cuenta a los grupos en situación de vulnerabilidad en un análisis de riesgo⁴ en derechos humanos?

Existen grupos de personas o sectores de la población que, por razones inherentes a su identidad o condición, se ven más expuestos a la privación en el ejercicio de sus derechos humanos. Como es el caso de las mujeres, las personas con discapacidad, las personas migrantes, los niños, niñas y adolescentes, las personas adultas mayores, entre otras.

Un análisis de riesgo en derechos humanos en este sector deberá realizarse tanto a nivel producto, como servicio o mercado. De esta manera se deben tener en cuenta posibles impactos diferenciados en los distintos grupos. Esto significa analizar si hubo situaciones de discriminación asociados con los géneros, la edad, la diversidad sexual, la pertenencia étnica, la discapacidad, el lugar de nacimiento (urbano/rural), la situación migratoria, entre otras.

A modo de ejemplo, cualquier política o actividad empresarial puede afectar positiva o negativamente la igualdad de género, teniendo en cuenta las desigualdades existentes, en un ordenamiento socio-cultural que jerarquiza los roles y estereotipos de género. En este sentido, es fundamental preguntarse:

- ¿En qué medida podría contribuir mi modelo de negocios a reducir las desigualdades de géneros? O por el contrario, ¿en qué medida podría exacerbar estas desigualdades?
- ¿En el diseño de los productos y servicios de la empresa se han tomado en consideración los roles y estereotipos de género? ¿En qué grado se verán afectados?
- ¿Qué mediciones pueden verificar si los productos y servicios alcanzan por igual a las personas sin distinción de géneros?

Ejemplo práctico:

Una empresa se encuentra desarrollando un software de reconocimiento facial para incorporarlo a su producto/servicio. Debido a que el reconocimiento facial funciona en base a un algoritmo que debe ser entrenado para “entender” los rostros, es clave prestar atención a esta etapa en particular. Si este proceso se realiza dando prioridad a cierta demografía (por ejemplo, como es frecuente, hombres blancos, heterosexuales, entre 20 y 40 años), se empiezan a introducir sesgos en el funcionamiento del algoritmo que afectará los resultados.

Esto desencadenará que el sistema de reconocimiento facial falle en reconocer a personas que no posean los rasgos de esa demografía (dando lugar a falsos negativos) o que el sistema confunda a una persona con otra (generando falsos positivos).

Las deficiencias en el proceso de entrenamiento provocarán situaciones de discriminación, por ejemplo, en base al género o étnia de una persona, que a su vez generarán interferencias con otros derechos. Dependiendo dónde y cómo se implemente el sistema de reconocimiento facial, deben analizarse las posibles vulneraciones, como puede ser su uso en el ámbito académico, en servicios de seguridad social, en el sector financieros o para seguridad pública/privada.

De esta manera, vemos que no solo hay que considerar el tratamiento de los datos biométricos (la plantilla del rostro) por cuestiones de privacidad, sino además una posible afectación a derechos como el desarrollo de la identidad o el acceso a la educación, el cobro de pensiones y jubilaciones, la inclusión financiera, entre otros.



Lecturas recomendadas:

Campaña
#ConMiCaraNo

—

La identidad que no podemos cambiar: Cómo la biometría afecta nuestros derechos humanos

—

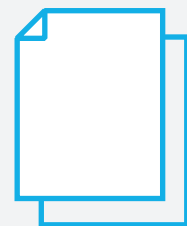
Tu yo digital: Descubriendo las narrativas sobre identidad y biometría en América Latina

—

El acceso a los Servicios de la Información y las Personas con Discapacidad

—

Campaña PUEDA: Por Un Entorno Digital Accesible



¿Cuál es el rol de las empresas en materia de DDHH?

En un mundo globalizado, las actividades de las empresas tienen profundo impacto en la vida política, económica y social de las comunidades en las que se integran, en la medida en que atraen y producen inversión, trabajo y crecimiento económico, elevando el nivel de vida y aportando medios para mejorar la educación y otros servicios sociales.

Tradicionalmente, la actuación de las empresas y el despliegue de sus actividades comerciales quedaba supeditado a las disposiciones de derecho privado. Sin embargo, el incremento de la conflictividad social vinculada al rol de las empresas y sus operaciones, volvió necesario desplegar un conjunto de herramientas y dispositivos, para compatibilizar la actividad privada con los estándares de derechos humanos vigentes en el ordenamiento interno e internacional.

Cada vez más se observa el aumento sostenido de los impactos a nivel económico, social, ambiental y cultural, como resultado de la actividad empresarial, que afecta sobre todo a grupos en situación de vulnerabilidad.

Para poder potenciar el rol que tienen las empresas en la vida económica y social, es necesario conocer **cuáles son las actividades, productos o servicios** que pueden causar o contribuir a **causar impactos negativos en los derechos humanos**, cuáles son los riesgos y las oportunidades, para poder **gestionarlos adecuadamente, actuando con debida diligencia en derechos humanos**.



“Más allá de los requisitos legales, las empresas que respetan y promueven los derechos humanos construyen vínculos de confianza con sus grupos de interés, entre ellos, colaboradores, consumidores, clientes, inversionistas y socios comerciales, generando beneficios tales como la retención de talento, un ambiente laboral seguro e inclusivo, retorno financiero superior, posicionamiento de marca, licencia social para operar y baja conflictividad social . En igual medida, la elaboración y puesta en práctica de una política en materia de derechos humanos permite a la empresa obtener beneficios comparativos con sus competidores y forjar una sociedad y mercados sustentables (ventajas directas), así como neutralizar o mitigar riesgos diversos (ventajas indirectas).”

(Red Argentina del Pacto Global, 2019)

¿Cuál es el marco normativo internacional en empresas y derechos humanos?

En 1976, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) adoptó las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales (LDEM). Al año siguiente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) adoptó la Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social (Declaración EMN), que aborda explícitamente la cuestión de los derechos laborales, dictada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo; actualizado periódicamente desde entonces.

Las empresas y los derechos humanos, junto con la conducta empresarial responsable (CER), se establecen como términos generales que describen la norma de conducta esperada a nivel mundial por parte de las empresas. Estas deben comprenderla de forma plena, más allá de su tamaño, sector, ubicación, propiedad y estructura. Cada empresa debe evaluar su repercusión en las

personas, el planeta y en la prosperidad, para encontrar el modo de solucionar los perjuicios en el que pueda estar involucrada.

En 2011 se aprobaron los “Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas” (PRNU), el instrumento donde se establece el marco para proteger, respetar y remediar, estableciendo las directivas para la prevención y el manejo de los impactos adversos sobre los derechos humanos, a raíz de actividades relacionadas con las empresas.

Los Estados tienen la obligación primordial de proteger frente a los abusos de derechos humanos cometidos por terceros, incluidas las empresas; y **las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos**, recayendo sobre ambos el remediar los daños que no se hayan podido evitar.

En este escenario, el paradigma contemporáneo en materia de conducta empresarial responsable busca impulsar un modelo de desarrollo con enfoque de derechos, esto es, un esquema de inversiones que incorpore como condición basal la garantía de proteger y respetar los derechos de la totalidad de habitantes del territorio argentino.



Alcance de los PRNU

- Todos los Estados.
- Todas las empresas, de todos los tamaños, en todos los sectores, en todos los países.

Se establecen responsabilidades diferentes, pero complementarias entre Estados y empresas.

Los Principios Rectores reafirman este deber, **pero no crean nuevas obligaciones legales**, en tanto la obligación de proteger ya existe. Este deber se deriva del derecho internacional, y está bien establecido dentro del marco internacional de los derechos humanos.

¿Cuál es la responsabilidad de las empresas en el respeto de los DDHH?

No causar daño y hacer frente a los impactos negativos

¿En qué ámbito?

Todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos:

- Convenciones y Protocolos sobre Derechos Humanos emitidos tanto por Naciones Unidas como los Convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) que establecen los derechos fundamentales en el trabajo.
- Instrumentos emitidos por la Organización de Estados Americanos y los Convenios y Protocolos, entre otros.
- Carta de las Naciones Unidas.
- Carta Internacional de Derechos Humanos.

- Declaración Universal de Derechos Humanos 1948.

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales 1966.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos 1966.

¿Cómo actuar?

- Evitar causar o contribuir –por acción u omisión– a la generación de consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos a través de sus actividades.
- Prevenir/mitigar los impactos negativos sobre los Derechos Humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.
- Reparar cuando las consecuencias negativas se produzcan.



¿Por qué es un buen negocio implementar la debida diligencia?

- **La debida diligencia contribuye a que las empresas anticipen y prevengan o mitiguen los impactos negativos que pueden ocasionar sus operaciones.** Por ejemplo, pueden decidir discontinuar alguna actividad, relación comercial, o no lanzar determinado producto/servicio. Esto significa un ahorro en términos de medidas de reparación que tendría que implementar luego en virtud de los posibles daños ocasionados.
- **Contribuye a maximizar los aportes positivos de la empresa a la sociedad,** mejorando las relaciones con las partes interesadas y su reputación.
- **Es una fuente de creación de valor** en tanto permite la identificación de oportunidades para reducir costos; mayor conocimiento de los mercados; el fortalecimiento de la gestión de los riesgos empresariales y operativos específicos de la empresa; la disminución de la probabilidad de incidentes; y una menor exposición a riesgos sistémicos.

5. ¿Cómo implementar el proceso de debida diligencia?

Se entiende a la debida diligencia como un **proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo**, a la luz de sus circunstancias –como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores– para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos.

¿Qué se espera de las empresas?

Además de abstenerse de generar una interferencia o violación al ejercicio de los derechos humanos, se espera que sean proactivas en la identificación, prevención, mitigación y respuesta de los impactos actuales y potenciales que su negocio puede provocar, ya sea de manera directa o indirecta.

Para hacerlo se deberá llevar a cabo un ejercicio amplio de delimitación, para identificar todas las áreas de la empresa en sus actividades y relaciones, incluidas sus cadenas de suministro, en las que sea más probable que existan riesgos en los ámbitos de la conducta empresarial responsable y estos sean más relevantes.

¿Cómo incorporar la transversalización de la perspectiva de género en todo el proceso?

Más que un punto de llegada, la transversalización del enfoque de género es una estrategia que permite superar la idea de género como una mirada sectorial, destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante en la elaboración, implementación y evaluación de cualquier política o programa.



¿Cómo puede integrar la empresa los temas de género en su debida diligencia?

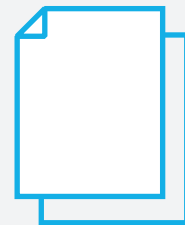
Para que su procedimiento de debida diligencia sea efectivo desde una perspectiva de género, cada medida para identificar, prevenir, mitigar y remediar impactos debe contemplar los impactos específicos que puede producir su industria en las mujeres.

En particular, con relación a la discriminación, por ejemplo: en el acceso a puestos de trabajo; en zonas de conflicto, cuando la empresa opere en el extranjero, y en la cadena de suministro.

Además, desde tu empresa se pueden impulsar acciones tendientes a generar igualdad. Para eso, podés preguntarte: ¿Tiene mi empresa un compromiso de liderazgo y de apoyo a la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres? ¿Cómo puede contribuir nuestro modelo de negocio para aumentar el acceso y control de los recursos por parte de las mujeres?

Lectura recomendada:

La deserción de las mujeres en la industria informática: el caso de la ciberseguridad



Esto significa otorgar a las consideraciones de género y al objetivo de la igualdad de género un lugar central en todas las actividades de una empresa.

¿Qué te va a aportar esta guía?

A continuación, proponemos **una metodología** que te ayudará a implementar este proceso en tu empresa u organización. Los pasos y ejemplos se encuentran adaptados al contexto del desarrollo tecnológico, ya sea que te encuentres programando el código de un servicio o producto por tu cuenta, o si estás considerando incorporar tecnología de un tercero a tu propio proyecto o iniciativa.

Los principios fundamentales y los pasos centrales del proceso pueden escalarse o resumirse en base al tipo de proyecto y tamaño de la empresa.

Es importante remarcar que el proceso de debida diligencia no sólo debe realizarse para entender cómo pueden vulnerarse derechos de las personas a través del uso de tu producto o servicio. También es importante considerar cualquier posible interferencia directa de tu desarrollo tecnológico con los derechos de las personas usuarias.



¿"Impactos directos e indirectos", esto qué implica?

Pongamos como ejemplo una red social. Allí van a convivir múltiples usuarios que comparten información. Algunos de los riesgos pueden ser que una persona malintencionada pretenda estafar o incluso suplantar la identidad de alguien dentro del servicio, desencadenando problemas a las personas usuarias del mismo. Estos escenarios se deben evaluar para determinar cómo se procederá para evitarlos y solucionarlos. Al mismo tiempo, la recolección de datos personales que se realice, como parte del funcionamiento del servicio y el modelo de negocios, conlleva otros impactos para la privacidad de las personas usuarias, que deben analizarse si se quiere realizar un proceso útil y acorde a los estándares internacionales en la materia.

¿Cómo se cumple con este proceso?

Hay dos elementos centrales a tener en cuenta:

- a. El marco normativo local y los estándares internacionales: deben ser considerados como no negociables y priorizar su cumplimiento. Son la base desde donde empezar a construir las políticas y procesos de cumplimiento.
- b. El manejo de los riesgos: Cómo identificar y luego prevenir o mitigar riesgos potenciales y/o reales. En el caso del derecho a la privacidad, no olvides que este le pertenece a las personas que lo ejercen, no la información o la tecnología en sí. Por ello, los riesgos en el contexto del desarrollo tecnológico se deben pensar respecto al daño o perjuicio que puede ocasionar en una persona o grupo de personas específico.

Rol de la cadena de valor

Es importante tener en cuenta que el proceso de debida diligencia en derechos humanos incluye los vínculos comerciales de la empresa, por tanto se deberán articular las expectativas sobre las relaciones y/o vínculos comerciales en las políticas sobre CER de la empresa, tomando medidas adicionales para garantizar que las expectativas en materia de CER sean incorporadas a las relaciones y/o vínculos comerciales.

Estas medidas abarcan “las relaciones que una empresa mantiene con sus socios comerciales, las entidades que participan en su cadena de valor y cualquier otra entidad estatal o no estatal directamente relacionada con sus operaciones comerciales, productos o servicios. Se incluyen las relaciones comerciales indirectas dentro de su cadena de valor superiores al del primer nivel y las participaciones, mayoritarias o minoritarias, en empresas conjuntas” (CEADS, 2016).

PASO 1: Incorporar la conducta empresarial responsable y el respeto a los derechos humanos como una política institucional

El primer paso para la incorporación de una CER es establecer, con el apoyo de la máxima autoridad, una política institucional de compromiso a los DDHH. Estos compromisos deben ser: Específicos en el respeto a los derechos humanos expresados en la Carta Internacional de los Derechos Humanos (Declaración Universal de DDHH, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), cubrir a la totalidad del grupo corporativo y su cadena de valor (incluidas las relaciones comerciales y la integración de estos compromisos en requisitos contractuales con terceros). Por último, esta política debe mantenerse actualizada.

A fin de integrar en el modelo de negocios una visión respetuosa de los derechos humanos pueden formularse las siguientes preguntas:

- ¿La empresa estableció una política escrita de compromiso con el respeto a los Derechos Humanos o lo posee en sus declaraciones de valores empresariales, como códigos de conducta o similares?



Por ejemplo, la empresa puede contar con una política institucional general, un código de conducta o de ética, una declaración donde se comprometa con el respeto a los derechos humanos y el derecho a la privacidad en particular.

Las siguientes preguntas sirven para contrastar si su política institucional está en línea con los máximos estándares internacionales:

- ¿La política de compromiso con el respeto a los Derechos Humanos ha sido aprobada y respaldada por la Alta Dirección/ Gerencia (por ejemplo CEO)?
- ¿La política de compromiso con el respeto a los Derechos Humanos refiere a:
 - los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos?
 - la OCDE para empresas multinacionales?
 - la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo?
 - La Carta Internacional de los derechos humanos?
- ¿Se compromete con otros estándares relacionados con la responsabilidad corporativa de respetar los derechos humanos y, en particular, de grupos en situación de vulnerabilidad como niños, niñas y adolescentes, mujeres y personas con discapacidad?
 - Por ejemplo: Objetivos de Desarrollo Sostenible; Principios de Pacto Global; ISO 26.000; Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (ONU); Iniciativa de Paridad de Género (IPG); Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (CFI); Principios Empresariales y Derechos del Niño; Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de Leche Materna Código de Autorregulación Publicitaria (CONARP)? ¿Otros? ¿Cuáles?
- ¿La política de compromiso con el respeto a los Derechos Humanos refiere a instrumentos internacionales específicos y normativa local de especial relevancia para su industria?
 - Por ejemplo: Ley Nacional de Protección de Datos Personales.
- Existe un proceso de actualización de sus procesos y políticas de compromiso con el respeto a los Derechos Humanos? ¿Cuáles?

- ¿Se ha considerado el marco legislativo nacional existente y los compromisos internacionales suscritos por el país en relación con la igualdad de género?

PASO 1.1 Estudio del contexto: ¿cuál es mi situación?

El objetivo de esta etapa es obtener una perspectiva clara, con enfoque en derechos humanos⁵, de todo el ciclo del procesamiento de datos personales que hará funcionar el producto o servicio en desarrollo.

Se deberán tener en cuenta ciertos estándares locales e internacionales con el objetivo de empezar a incorporar las consideraciones para cumplir con la protección de la privacidad.

Si este proceso se incorpora en la política de la empresa, se tendrán herramientas para integrar la filosofía de la privacidad por diseño en las decisiones sobre cómo desarrollar tu producto o servicio.

Como resultado, luego de realizar esta etapa deberías contar con una serie de explicaciones que permitan visualizar la descripción de la **naturaleza, alcance, contexto y finalidades del procesamiento de datos.**

Algunas preguntas y prácticas que pueden orientarte en esta tarea:

- ¿Qué tipos de datos personales se recolectarán y procesarán?
- ¿La recolección de datos se realizará de manera directa o habrá terceros involucrados?
- ¿Cuánto tiempo estipulan que almacenarán los datos recolectados?
- Realizar un mapa con el ciclo de vida de los datos personales, desde su recolección hasta su eliminación, en base a la idea del proyecto y las tecnologías que se utilizarán o desarrollarán.

- ¿Se establecen mediciones desglosadas por géneros de los datos recolectados?

Para garantizar la necesidad y proporcionalidad del procesamiento de datos, primero tenés que empezar por describir:

- ¿Cuál es la finalidad que justifica la recolección y procesamiento de los datos? Recordá detallarla lo más específica posible.
- ¿Cuál es la base legal para el procesamiento? Es decir, ¿hay algún impedimento, en una ley o norma, para que realices la recolección y tratamiento de los datos personales?
- ¿Se van a recolectar exclusivamente aquellos datos necesarios para el funcionamiento del producto o servicio acorde a la finalidad? ¿Es absolutamente necesario cada uno de los datos que se recolectarán?
- ¿Son precisos y actualizados los datos?
- En base al tiempo de almacenamiento identificado en la etapa de estudio de contexto, debe justificarse la necesidad de ese plazo temporal. ¿Por qué se guardarán los datos por x meses/años?
- ¿La solicitud de los datos a las personas usuarias solo se realiza desde una perspectiva binaria de géneros (hombre/mujer), sin considerar una diversidad amplia?

Ahora bien, cuando elabores una política institucional o planifiques acciones para proteger y asegurar los derechos de los titulares de datos, debes explicar cómo vas a implementar las siguientes medidas:

- **Transparencia:** ¿Cómo vas a brindar información a las personas usuarias respecto al uso de sus datos personales? [Revisá el artículo 6º Ley 25.326]



Por ejemplo: Contar con una política de privacidad accesible y explicada en términos claros, sin jerga jurídica o técnica.

- **Consentimiento:** ¿Cómo vas a obtener y sostener el consentimiento para la recolección y procesamiento de los datos? Las personas deben prestar su consentimiento de manera expresa y lo pueden retirar en cualquier momento. ¿Cómo se tiene en consideración a niños, niñas y adolescentes usuarias? [Revisá el artículo 5º Ley 25.326]



Por ejemplo: En el caso de estar desarrollando una app móvil, es una buena práctica solicitar permiso de acceso al hardware o datos del dispositivo –como la cámara, el micrófono, la agenda de contactos, el GPS– solo en el momento en el que se van a utilizar los datos recolectados y no “por las dudas” de manera anticipada.

- **Derechos:** ¿Cómo vas a facilitar que las personas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, eliminación y actualización de sus datos? [Revisá los artículos 13 a 17, Ley 25.326]



Por ejemplo: es una buena práctica facilitar un email de contacto específico para responder a las consultas sobre protección de datos personales, y brindar información sobre cómo pueden realizar ese proceso.

- **Requerimientos judiciales:** ¿Cómo vas a recibir y contestar las solicitudes de datos personales por parte de organismos estatales?



Esto debe aclararse dentro de la política de privacidad, detallando en qué casos se va a brindar información y bajo qué requisitos. En Argentina, los datos de contenido y metadatos sólo pueden ser solicitados por una orden judicial, firmada por un juez en una investigación específica. Es una buena práctica publicar un informe de transparencia y notificar a las personas sobre las que se pidió sus datos. Te recomendamos leer: [¿Quién defiende tus datos? Un estudio de las políticas y prácticas de las empresas de telecomunicaciones e internet sobre la protección de la privacidad y los datos personales de los usuarios.](#)

- **Transferencia de datos:** ¿Hacia dónde se envían los datos recolectados? ¿Cuenta el país de destino con una ley de protección de datos adecuada?

En el caso de Argentina, se considera adecuado el nivel de protección en los países de la Unión Europea, el Reino Unido, Suiza, Canadá, Nueva Zelanda, Uruguay, Israel, Guernsey, Jersey, Isla de Man, Islas Feroe y el Principado de Andorra. Para el resto de los países, la legislación admite sistemas de autorregulación, los cuales deben respetar los “Lineamientos y contenidos básicos de normas corporativas vinculantes”, estipulados por la autoridad de protección de datos (AAIP). [Revisá el artículo 12º Ley 25.326 y la Resolución 159/2018]



Por ejemplo: Si como parte de tu desarrollo utilizás servicios de almacenamiento online, como Amazon Web Services, Azure o Google Cloud, los datos que recolectes van a ser enviados a servidores fuera del país. Esto se considera una transferencia internacional de datos. Un problema para la privacidad de tus usuarios es que el Estado donde se ubican esos servidores tenga facultades amplias de vigilancia y acceso a los datos o comunicaciones. Esto puede significar un menor o mayor riesgo en base al tipo de servicio o producto de tu empresa.

Lectura recomendada: El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo y la Ley de Protección de Datos Personales argentina: análisis comparativo

PASO 2: Evaluación de impacto en derechos humanos con foco en la privacidad



El paso central de un proceso de debida diligencia es el análisis potencial o real de vulnerar derechos humanos.

Esta evaluación permite priorizar los puntos centrales a abordar en forma preventiva y a remediar los daños que ocasione. La empresa puede tomar medidas puertas adentro, para evitar que su propio accionar sea dañoso, y/o tomar medidas puertas afuera en relación con su cadena de valor (clientes, socios comerciales, proveedores), para que cumplan con el respeto a los derechos humanos. **Si bien en esta guía nos enfocamos en el derecho a la privacidad, el proceso que describimos en el paso 2 puede ser adaptado para analizar cualquier otro derecho humano.**

Algunas preguntas generales que podés hacerte son:

- ¿Identificamos los impactos reales y potenciales en DDHH específicos a nuestra industria, y a nivel de proyectos/ productos, ya sean los causados por la empresa o los que contribuimos indirectamente a causar?
- ¿Aplicamos el enfoque de derechos humanos en el análisis? (Cuidando atender a los principios de Igualdad y no discriminación, con atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad, transparencia y rendición de cuentas)
- ¿Gestionamos el riesgo teniendo como criterio principal la gravedad del impacto adverso en DDHH y nuestra capacidad de remediarlo?
- ¿Los procesos de evaluación de riesgos en derechos humanos incluyen consulta con los grupos de interés y, en particular, con los potenciales afectados en sus derechos?
- ¿Realizamos consultas a proveedores, comercializadores y clientes sobre su respeto a la legislación vigente en cuanto al derecho de la privacidad?
- ¿Tenemos mecanismos de control de nuestros proveedores para identificar riesgos y prevenir la discriminación de género?

Para dar una respuesta afirmativa, tu empresa debe realizar análisis de riesgo en derechos humanos. La primera etapa de este paso consiste en la **delimitación** de áreas y relaciones comerciales donde el riesgo es significativo.



¿Qué entendemos por riesgo?

Un caso o escenario hipotético que describe un posible evento o suceso temido, junto con todas las amenazas que pueden permitir o llevar a que ocurra.

Será útil desarrollar un esquema con la estructura de la cadena de valor y de los servicios vinculados a los desarrollos tecnológicos, para priorizar luego aquellos vínculos donde sea necesario prestar especial atención.

Con este objetivo, servirá describir el origen, motivo y tipos de riesgos. Esto incluye tanto los aspectos de seguridad de la información y la infraestructura que hace funcionar al desarrollo tecnológico, como las violaciones a la privacidad que pueden ocurrir.

Para ello, podés valerte de algunos elementos que te permiten conocer riesgos potenciales y reales, que ya son conocidos y fueron relevados previamente:

- Reportes de otras empresas de la industria;
- Informes y comunicados de sociedad civil con relación al derecho de la privacidad en ámbitos digitales;
- Denuncias recibidas en el pasado (propias o a otras empresas del sector);
- Consultar a las potenciales partes interesadas (por ejemplo, las personas usuarias, los niños, niñas y adolescentes, las mujeres y la comunidad LGBTIQ+).



Es una buena práctica comunicar cómo se desarrolla este proceso y cada cuánto. Por ejemplo, puede estar publicado en su página web, en las bases y condiciones de sus productos y/o servicios, y en sus reportes anuales.

Tené en cuenta que tu empresa puede realizar algún tipo de análisis o evaluación de impacto en otras áreas, y el análisis de riesgo para el derecho a la privacidad como derecho humano puede incorporarse en esos procesos, o constituir uno nuevo independiente. Otro tipo de evaluaciones que se conducen para identificar y mitigar vulneraciones que pueden tener impacto en derechos humanos son los análisis de debida diligencia legal, de compliance, de impacto ambiental, de discriminación y violencia contra las mujeres e integrantes del colectivo LGBTIQ+.

Una vez realizada la delimitación, deberá **priorizarse** la evaluación de aquellas actividades y relaciones comerciales de mayor riesgo. Para visualizar esta instancia, te recomendamos elaborar un gráfico donde identifiques la severidad y la posibilidad de que ocurra cada riesgo en concreto.



Por ejemplo: Si pensás en utilizar Software Development Kits (SDK) de terceros en tu proyecto, tenés que considerar cuáles son los datos que ese tercero puede llegar a recolectar. Además, pensá en qué podría ocurrir si se descubren vulnerabilidades en ese SDK, ¿cómo afectarían a las personas que usen tu tecnología?

En particular, para identificar posibles vulneraciones al derecho a la privacidad, para cada posible escenario identificado, se debe determinar:

- **Impacto:** ¿qué tememos que ocurra al titular del dato? En este análisis es importante considerar ¿se ha tenido en cuenta si las mujeres se ven afectadas más directamente por los problemas identificados? ¿Se analizan las desigualdades y brechas de género existentes en el sector?
- **Severidad:** ¿qué tan grave puede ser la consecuencia del impacto? Para ello, resulta útil el análisis previo de contexto realizado en la primera etapa. Podés considerar de “alto riesgo” según impacto o según potencialidad de que ocurran aquellas circunstancias que ya se han dado en el pasado o que son denunciadas por partes de interés.
- **Amenazas:** ¿cómo pueden ocurrir? ¿Cuáles son las causas de los riesgos?
- **Posibilidad** de que estos escenarios identificados **ocurran:** El grado de previsibilidad de un impacto debe ser tenido en cuenta al momento de categorizar como alto, medio o bajo riesgo.



Por ejemplo, algunos posibles escenarios a considerar: el acceso ilegítimo a datos; cambios inesperados a datos personales; la alteración de datos; la desaparición de datos; la suplantación de la identidad de alguno de tus usuarios.

Una vez delimitados los riesgos, y evaluados aquellos con prioridad, deberán tomarse medidas con el fin de **prevenir y mitigar** las vulneraciones de derechos. Esto puede requerir que modifiques tus operaciones o incluso dejes de llevarlas adelante. Cuando el riesgo se encuentre en tu cadena de valor, podés usar tu influencia para que modifiquen o desistan de operaciones que vulneren derechos y, en particular, el derecho a la privacidad. Cuando la influencia no sea suficiente, desistir de la relación comercial.

Consideraciones mínimas para evaluar las medidas de seguridad existentes o planificadas:

- Sobre el tratamiento/procesamiento de los datos: priorizar el procesamiento en el dispositivo, para evitar enviar datos al servidor; utilizar tecnologías de cifrado en tránsito y en reposo; implementar técnicas de anonimización o disociación; particionar el almacenamiento de los distintos tipos de información; establecer controles y niveles de accesos por usuarios dentro de la empresa, junto con medidas de trazabilidad respecto a las acciones que se realicen internamente.
- Controles generales sobre el sistema donde se realiza el procesamiento: ¿cuáles son las medidas de seguridad operativa implementadas? ¿se realizan backups en intervalos pequeños? ¿cómo se resguarda la seguridad del hardware, la configuración de servidores, etc., para prevenir accesos/usos ilegítimos?
- Sobre la empresa (gobernanza): ¿hay protocolos y procesos estandarizados para la administración de proyectos? ¿Cuenta la empresa con una política y protocolo para el reporte de incidentes y eventuales filtraciones de datos?
- Considerar el efecto diferencial en algún grupo específico, por ejemplo, mujeres, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, etc. Por ejemplo, en el análisis de alternativas/opciones para remediación, otorgar un peso importante a los criterios relacionados con la igualdad entre géneros.

¿Cómo se puede empezar a abordar una perspectiva más amplia sobre los riesgos a otros derechos humanos?

Otras preguntas que podés hacerte para tener en consideración a grupos en situación de vulnerabilidad y/o abordar el impacto en otros derechos humanos son:

- ¿Contamos con datos desagregados por géneros respecto a las personas usuarias de sus productos/servicios? ¿Se cuenta con información actualizada? Si los tenemos, ¿existen diferencias entre géneros en el acceso a los productos y servicios que desarrollamos? ¿Cuáles son y cómo se expresan? ¿Qué causas o factores generan dichas diferencias? ¿Realizamos un análisis de estas diferencias?
- ¿Aseguramos que los contratos de empleo son transparentes y que son entendidos por completo por nuestros/as trabajadores/as?
- ¿Nuestra empresa tiene un enfoque que garantice la no discriminación e igualdad de oportunidades en los procesos de contratación, y de desarrollo y promoción profesional? ¿Formulamos a candidatos/as preguntas relacionadas con su estado civil, su intención de tener hijos o el número de personas que tienen a cargo o algo referente a responsabilidades domésticas?
- ¿Priorizamos a grupos en situación de vulnerabilidad? Por ej., NNyA, mujeres, pueblos indígenas, personas con discapacidad, migrantes y solicitantes de asilo, adultos mayores.



PASO 3: Validación, seguimiento y comunicación



Siendo la participación de las partes interesadas fundamental, es necesario que la información de estos procesos y políticas se encuentre disponible tanto para el seguimiento de las acciones tomadas como para poder participar adecuadamente en espacios de diálogo entre la comunidad, organizaciones de la sociedad civil, grupos en particular y la empresa. El derecho a la información se entiende también como un aspecto necesario para la participación. Para ello, la información debe encontrarse al alcance de las personas interesadas. Puede requerir utilizar el lenguaje apropiado según el público destinatario (por ej. NNYA y pueblos indígenas) o que los medios para acceder a ella estén disponibles, en caso de personas con discapacidad. La manera en la que habitualmente informan es a través de reportes de sostenibilidad pero estos deben difundir información suficiente.

Para esto, podés preguntarte:

- ¿Usamos indicadores cualitativos y cuantitativos, incluyendo indicadores clave de rendimiento (KPIs en inglés) de su sector específico, para monitorear su rendimiento en Derechos Humanos? ¿Los datos se desglosan por géneros?
- ¿Incorporamos en nuestros informes mediciones que analicen si los productos y servicios alcanzan por igual a mujeres y hombres?
- ¿Nuestro enfoque en la comunicación toma en cuenta la representación de los estereotipos de género?
- ¿Buscamos verificación independiente interna o externa de nuestros reportes en lo que refiere a derechos humanos y al derecho de privacidad, por ejemplo, a través de una auditoría de terceros?

- ¿Se garantizan mecanismos para que las mujeres y los hombres participen equitativamente en la toma de decisiones? ¿Existe una participación real y efectiva?
- ¿Nos aseguramos de que nuestras comunicaciones sobre derechos humanos sean accesibles a nuestra audiencia interesada, incluyendo grupos en situación de vulnerabilidad y en riesgo, individuos o grupos que hayan sido afectados, otros grupos de interés relevantes, incluyendo inversores?
- ¿Nos aseguramos de que los resultados de nuestras evaluaciones de impacto sean comunicadas y se actúe internamente a través del compromiso de la alta gerencia?

Algunas prácticas sugeridas para llevar a cabo con éxito este paso:

- Consolidar y presentar los descubrimientos del proceso, realizar un informe donde se estipulan los pasos (plan de acción) que se van a seguir para reducir, mitigar o resolver los impactos identificados.



Por ejemplo: convocar a una mesa con organizaciones de la sociedad civil, personas afectadas, o demás partes interesadas, permite desarrollar un proceso abierto y transparente que genere confianza en los deseos de remediar los daños que genere tu empresa.

- Definir si los resultados obtenidos en el proceso van a ser validados por actores internos o externos. Por ejemplo, involucrando la revisión por empleados capacitados específicamente en la temática de datos personales o seguridad de la información, o si se va a contratar una consultoría para que realice la revisión. Por otra parte, también se puede realizar un proceso público o

semipúblico donde se discuten los descubrimientos con otros actores interesados, como pueden ser las mismas personas usuarias de la tecnología, la sociedad civil, la academia, la comunidad técnica u organismos oficiales de control, como la Agencia de Acceso a la Información Pública.



Por ejemplo: es una buena práctica realizar reuniones con trabajadores/as para conocer su parecer sobre potenciales impactos en derechos humanos (sea los propios laborales o los relacionados a los desarrollos en ejecución). Este tipo de encuentros pueden requerir que se tomen recaudos para generar confianza y respuestas sinceras. Que las conduzca un tercero fiable puede resultar necesario.

- Contar con un plan de acción, definir protocolos estandarizados, elaborar instrumentos de medición para seguimiento y actualización de medidas según los resultados que arroja.



Los planes de acción o protocolos que elabores deben tener objetivos e indicadores de seguimiento que permitan observar los avances y las oportunidades de mejora.

PASO 4: Mecanismos de remediación



Dentro de la empresa puede ubicarse un mecanismo operacional, en términos de los Principios Rectores, de forma que las partes interesadas (trabajadores/as de la empresa, comunidad, entre otros) puedan recurrir a él para encontrar respuesta a una denuncia. Este mecanismo debe ayudar a identificar y mitigar eventuales impactos. También puede facilitar e intervenir en los procesos de análisis de riesgo e interactuar con otros mecanismos de remediación estatales.

No siempre es posible evitar por completo un daño y, en ese caso, será necesario repararlo. Para ello, **las mejores prácticas incluyen contar, a nivel operativo, con mecanismos internos que permitan abordar estas situaciones y que sean consultadas por las potenciales víctimas.** Algunas preguntas que podés hacerte son:

- ¿Hemos establecido procesos y mecanismos de remediación claramente definidos para que puedan abordarse de manera sistemática los impactos adversos que podríamos causar o contribuir a causar?
- ¿Estos mecanismos son independientes, compartidos u operados por un tercero?
- ¿Proveemos o cooperamos en la remediación de casos de impactos adversos en derechos humanos que están relacionados a nuestras operaciones, productos o servicios en sus relaciones comerciales, incluyendo el uso de nuestra influencia?
- ¿Los mecanismos y procesos de remediación que han establecido o aquellos en los que cooperan, son adecuados de acuerdo a los criterios del Principio Rector n°31⁶?
- ¿Existen casos en que consideran que podrían haber proveído una remediación más adecuada a impactos adversos?



Un buen ejemplo de mecanismo operacional son las líneas de ética, conducidas por terceros externos, en las que se puede denunciar. Asimismo, aportan una mirada interesante a los protocolos contra la violencia de género, para establecer parámetros seguros de denuncia a nivel interno.

Notas al pie

1 Las pequeñas y medianas empresas tienen responsabilidades y oportunidades en esta materia. Por un lado, pueden tener mecanismos de debida diligencia más informales pero también deben evaluar riesgos a fin de evitar impactos en derechos humanos. Por otro lado, al estar más arraigadas en la comunidad, pueden entablar relación con la sociedad civil y mejorar prácticas de responsabilidad social. Además, siendo las principales generadoras de empleo en Argentina, pueden promover el respeto a grupos en situación de vulnerabilidad a través de su inclusión sociolaboral.

2 La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) junto con los dos Pactos y Sus Protocolos (Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos y sus dos Protocolos Facultativos (sobre procedimientos de quejas individuales y la pena de muerte) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y su Protocolo Facultativo constituyen la **Carta Internacional de los Derechos Humanos**.

3 Te puede interesar nuestro informe: [Tu contenido ha sido eliminado – Autorregulación privada y su impacto en la libertad de expresión](#), ADC, 2019.

4 Se utilizará indistintamente “análisis de riesgo” y “evaluación de impacto” durante esta guía.

5 El enfoque en derechos humanos implica pensar de forma universal y no discriminatoria, y tomar en consideración el contenido mínimo de un derecho. Podés ver más sobre lo que dicen las Naciones Unidas sobre el alcance del derecho a la privacidad en la era digital: <https://www.ohchr.org/SP/Issues/DigitalAge/Pages/DigitalAgeIndex.aspx>

6 “Principio Rector 31: Para garantizar su eficacia, los mecanismos de reclamación extrajudiciales, tanto estatales como no estatales, deben ser:

a) Legítimos: suscitar la confianza de los grupos de interés a los que están destinados y responder del correcto desarrollo de los procesos de reclamación;

b) Accesibles: ser conocidos por todos los grupos interesados a los que están destinados y prestar la debida asistencia a los que puedan tener especiales dificultades para acceder a ellos;

c) Predecibles: disponer de un procedimiento claro y conocido, con un calendario indicativo de cada etapa, y aclarar los posibles procesos y resultados disponibles, así como los medios para supervisar la implementación;

d) Equitativos: asegurar que las víctimas tengan un acceso razonable a las fuentes de información, el asesoramiento y los conocimientos especializados necesarios para entablar un proceso de reclamación en condiciones de igualdad, con plena información y respeto;

e) Transparentes: mantener informadas a las partes en un proceso de reclamación de su evolución, y ofrecer suficiente información sobre el desempeño del mecanismo, con vistas a fomentar la confianza en su eficacia y salvaguardar el interés público que esté en juego;

f) Compatibles con los derechos: asegurar que los resultados y las reparaciones sean conformes a los derechos humanos internacionalmente reconocidos;

g) Una fuente de aprendizaje continuo: adoptar las medidas pertinentes para identificar experiencias con el fin de mejorar el mecanismo y prevenir agravios y daños en el futuro;

Los mecanismos de nivel operacional también deberían:

h) Basarse en la participación y el diálogo: consultar a los grupos interesados a los que están destinados sobre su diseño y su funcionamiento, con especial atención al diálogo como medio para abordar y resolver los agravios”

Recursos de consulta

- [Ley 25.326](#) de protección de datos personales & [Decreto Reglamentario 1558/2001](#).
- [Disposición 60 - E/2016](#): Contrato modelo de transferencia internacional de datos personales con motivo de la cesión de datos personales.
- [Resolución 47/2018](#): Medidas de seguridad recomendadas para el tratamiento y conservación de los datos personales en medios informatizados.
- [Resolución 159/2018](#): Lineamientos y contenidos básicos de normas corporativas vinculantes.
- [Resolución 4/2019](#): Criterios orientadores e indicadores de mejores prácticas en la aplicación de la Ley N° 25.326.
- [Resolución 86/2019](#): Guía sobre tratamiento de datos personales con fines electorales.
- [Convenio 108+](#) para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento de Datos Personales (ratificado por la Argentina).
- [Estándares de protección de datos personales para los estados iberoamericanos](#).
- [Protecting Human Rights in the Digital Age](#), Dunstan Allison Hope. BSR, 2011.
- [Applying the Guiding Principles on Business and Human Rights to the ICT Industry; Version 2.0: Ten Lessons Learned](#). BSR, 2012.

- [Análisis de riesgo en derechos humanos](#). Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Deloitte Argentina, 2016.
- [Decreto 1024/2017](#): Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos de Argentina (2017 -2020).
- [Guía de la OCDE de debida diligencia para la conducta empresarial responsable](#). OCDE, 2018.
- [Guía interpretativa sobre la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos](#). ONU, 2012.
- [Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos](#), “Proteger, Respetar y Remediar”. ONU, 2011.
- [The Tech Sector and National Action Plans on Business and Human Rights](#). Global Partners Digital, 2020.
- [Promoting Business and Human Rights in the Tech Sector: Webinar Series](#). Global Partners Digital, 2020.
- [Respeto y promoción de los derechos humanos: Prácticas destacadas del sector privado argentino](#). Red Argentina del Pacto Global, 2019.

Glosario

ACNUDH: Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos

AAIP: Autoridad de protección de datos

CEADS: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible

IPG: iniciativa de Paridad de Género

CFI: Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional

CONARP: Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de Leche Materna Código de Autorregulación Publicitaria

CER: Conducta Empresarial Responsable

CDH: Consejo de Derechos Humanos

DDHH: Derechos Humanos

EMN: Empresas multinacionales

IRAM: Instituto Argentino de Normalización y Certificación

ISO: International Organization for Standardization / Organización Internacional de Normalización

LDEM: Líneas Directrices para Empresas Multinacionales

LGBTIQ+: Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Transexual, Travesti, Intersexual y Queer

NNyA: Niños, Niñas y Adolescentes

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

OIT: Organización Internacional del Trabajo

ONG: Organización No Gubernamental

ONU: Organización de las Naciones Unidas

OSC: Organizaciones de la Sociedad Civil

PIDCP: Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

PIDESC: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

PRNU: Principios Rectores de Naciones Unidas / Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación

SDK: Software Development Kits

TI: Tecnologías de la información

UN: United Nations

