



III.A.3. Impactos potenciales sobre los derechos humanos derivados de la prestación de servicios en el establecimiento o lugar de trabajo de los clientes.

Descripción del asunto

La provisión de bienes y servicios (*outsourcing*) en el establecimiento de los clientes empresa puede derivar en actuaciones que impactan negativamente en los derechos humanos tanto de las personas empleadas (provistas en el servicio) así como de terceros (personas empleadas del cliente).

Así, los trabajadores o trabajadoras que ofrecen el servicio al cliente pueden verse obligadas, a solicitud del cliente, a extralimitarse en sus funciones sin contar con la formación, experiencia y herramientas adecuadas; a ajustarse a condiciones laborales distintas de las que vienen previstas en su contrato (prolongación de la jornada laboral, limitaciones en el descanso, etc.) o a llevar a cabo actividades que atentan sobre los derechos humanos de terceros (personas empleadas del cliente u otros), durante el ejercicio de la actividad laboral en el centro de trabajo de éste.

De la misma manera, en los supuestos de subrogación entre empresas en la prestación de servicios a clientes, la nueva empresa adjudicataria debe respetar los derechos y condiciones laborales en vigor de las personas empleadas afectadas por la subrogación, salvo que dichas condiciones vulneren derechos humanos o sean peores que las condiciones aplicables al personal propio de la empresa desempeñando las mismas funciones. En estos supuestos, la nueva adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar que los derechos humanos de estas personas sean respetados.

Conexión con el asunto:



NEGOCIOS – CLIENTES DIRECTOS

| Algunas posibles causas internas | Algunas posibles causas externas |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Débil aseguramiento de la integración y gestión de estándares en materia de derechos humanos en la vinculación con los clientes directos. ○ Deficiencia en la segmentación de clientes, sectores y contextos de operación con alto impacto de vulneración de derechos. ○ No consideración ni evaluación previa de los posibles impactos sobre las personas empleadas derivados de las condiciones contractuales establecidas con los clientes empresa (actividades a desarrollar, jornada, descansos, etc.). ○ Ausencia de políticas sectoriales. ○ Falta de capacidades y experiencia en derechos humanos. ○ Aplicación de la regulación local vs. el derecho internacional de los derechos humanos. ○ Ausencia de mecanismos de denuncia que generen confianza y una remediación efectiva. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Incumplimiento o modificación por parte del cliente de las condiciones contractuales aplicables a las personas empleadas de la empresa que provén servicios en su establecimiento. ○ Malas prácticas en derechos humanos del cliente. ○ Contextos donde la regulación es laxa y/o no protege derechos básicos. ○ Contextos de discriminación y vulnerabilidad de personas y colectivos. |
| Impactos en las personas | Riesgos para Indra |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los posibles impactos derivados del tipo de actividad y contexto donde operan los clientes con quienes se establecen relaciones comerciales. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Mala reputación / Riesgo reputacional. ○ Desconfianza del mercado / inversores. ○ Riesgos operacionales (multas). ○ Presión y mayor observancia de las ONGs. ○ Pérdida de personas empleadas. ○ Conflictos (internos y externos). ○ Demandas judiciales. |
| Derechos afectados | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los derechos potencialmente afectados por el tipo de actividad y contextos donde operan los clientes con quienes se establecen relaciones comerciales. | |